

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Estudios Sociopolíticos y Jurídicos

Maestría en Derecho Constitucional y Argumentación Jurídica



MEDIACIÓN COMUNITARIA: EL CASO DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE ZAPOPAN, JALISCO (2015-2018).

Trabajo recepcional que para obtener el grado de
Maestro en Derecho Constitucional y Argumentación
Jurídica

Presenta: **GERMÁN OSORIO BORREGO**

Tutora: **Mtra. Ana Sofía Torres Menchaca**

Tlaquepaque, Jalisco. 24/01/2019

Índice

MEDIACIÓN COMUNITARIA: EL CASO DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE ZAPOPAN, JALISCO (2015-2018).....	1
Índice	2
Resumen.....	5
Presentación	6
Introducción	9
Enfoque teórico y técnico.....	16
Objetivo general.....	21
Hipótesis	22
Metodología.....	23
Capítulo 1: Conflicto en la comunidad	25
Conflicto en la practica 1	27
Conflicto en la práctica 2	31
Análisis teórico del conflicto.....	34
Particularidades del conflicto	36
Tipos de conflicto dentro de la sociedad	39
El conflicto dentro de la comunidad.....	41
Capítulo 2: Enfoque de Justicia Alternativa: Mediación Comunitaria.....	44
Derechos Humanos y Acceso a la Justicia	44
Introducción de la Justicia alternativa en el Sistema de Justicia en México.....	49
Los Métodos Alternos de solución de conflictos “MASC”	51
Métodos Alternativos de Resolución de conflicto ¿Qué son? ¿Cómo funcionan? ¿Cuáles son sus procesos?.....	53
Mediación.....	54
Procesos de Mediación	56
El rol del mediador.....	58
Arbitraje.....	59
Negociación.....	61
Conciliación	62
Diferencias entre los MASC y el Sistema tradicional.....	64
Mediación Comunitaria: sus características y particularidades	66

El concepto de la mediación comunitaria	68
Capitulo 3: Análisis de la experiencia de la Dirección de Atención Ciudadana de Zapopan, desde la Perspectiva de la Mediación Comunitaria.	72
Conclusión	78
Bibliografía.....	83

A mi esposa y familia por alentarme durante esta gran etapa, a José de Jesús Ibarra Cárdenas por apoyarme para ingresar a la Maestría, a mi maestra Ana Sofía Torres Menchaca quien gracias a su tutoría logré realizar el presente documento y especialmente a mi amigo José Manuel Martín del Campo Flores quien me motivo a seguirme superando.

Gracias.

Resumen

Los Métodos Alternativos para la solución de Conflictos “MASC” tienen como principal objetivo incentivar una cultura de paz dentro la sociedad, resolviendo controversias sin la necesidad de acudir a tribunales donde acceder a la justicia puede llegar a ser costoso, controversial y tardío. En el presente documento comparto mi experiencia dentro de la Dirección de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Zapopan en el periodo de gobierno 2015-2018, en donde nuestra principal tarea consistió en atender controversias por parte de los ciudadanos y encontrar soluciones mediante técnicas como la mediación comunitaria.

Dentro del marco teórico comparto una investigación en torno a la justicia alternativa, a partir de autores que me ayudan a comprender desde la teoría lo vivido en la práctica, así como un análisis sobre los MASC y las aplicaciones que han tenido a lo largo de diferentes proyectos.

Con ello presento un análisis sobre los conflictos vividos y la mediación comunitaria que implementamos para la construcción de acuerdos, con la finalidad de compartir mi análisis sobre las herramientas que utilizamos en el proceso para fomentar una cultura de paz plasmando las particularidades que hacen de la mediación comunitaria una herramienta propia de un ambiente barrial. Concluyo con propuestas que puedan fortalecer la actividad de la mediación comunitaria por parte de la dirección o el ayuntamiento en general.

MEDIACIÓN COMUNITARIA: EL CASO DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE ZAPOPAN, JALISCO (2015-2018)

Presentación

En los capítulos siguientes presentaré una investigación sobre los **Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos**, lo anterior con el fin de analizar la experiencia a partir de la mediación comunitaria, como herramienta teórico-conceptual para resolver conflictos de manera pacífica en un ámbito barrial mediante el empoderamiento y capacitación de los miembros de una comunidad, generando un ideal de respeto y paz dentro de su cultura.

Como punto de partida se desarrolla la manera en que el conflicto está inmerso dentro de la sociedad. Asimismo, se presenta la realidad del sistema tradicional de justicia el cual está rebasado por la gran cantidad de problemas o demandas civiles que surgen ocasionando afectaciones sociales y económicas. Aunado a ello, la creciente necesidad de implementar acciones que garanticen el derecho de acceso a la justicia.

El primer capítulo tengo como objetivo exponer dos conflictos representativos de la dirección, donde pude identificar cómo los MASC fueron claves para encontrar soluciones sobre el conflicto, y cómo, mediante la capacitación de los ciudadanos, poco a poco construían por sus propios medios iniciativas para el desarrollo de la paz dentro de su entorno.

Aunado a lo anterior, comparto una descripción sobre los conflictos comunitarios, ya que la complejidad con la que cuentan obliga a cuidar muchos aspectos de protocolo y comunicación. La experiencia personal que me dio laborar en una dirección especializada en conflictos me ayudó a comprender el conflicto en la práctica, mientras que la maestría en Derecho Constitucional y Argumentación Jurídica, me ayudó a analizarlo mediante herramientas teórico-conceptuales.

Para lograr compartir mi experiencia presento casos reales sobre conflictos en específico, donde puntualizo las etapas del mismo apoyándome sobre la metodología del análisis de conflictos de John Paul Lederach, sobre el problema, la persona y el proceso que llevamos a cabo hasta llegar a una solución mediante la mediación de la problemática.

Dentro del segundo capítulo, se presenta un panorama general y teórico sobre el conflicto comunitario, iniciando con una investigación apoyada en diversos autores como lo son; Elena Fierro quien nos presenta un panorama sobre el manejo de conflictos, Marcelo Nato, María Rodríguez y María Carbajal quienes realizan una investigación sobre la mediación comunitaria y Elizabeth Cedeño quien expone una investigación sobre la teoría del conflicto dentro de la mediación comunitaria.

Sus aportaciones sobre el conflicto que se vive dentro de la sociedad resaltan la importancia de comprender el fenómeno del conflicto en la vida diaria de las personas, como se manifiesta, identifica, se aborda, como afecta y como se resuelve.

Comprender la naturaleza de las sociedades en torno al conflicto, como se pueden desenvolver y las consecuencias que vivimos por las problemáticas mal atendidas o comunicadas. Es importante comprender que es parte de la vida comunitaria pero que también existen métodos para lograr encontrar las mejores soluciones.

En el tercer capítulo presento los MASC, Métodos Alternos para la Solución de Conflictos y como tema central la mediación comunitaria, así como sus antecedentes históricos, definiciones, marco normativo y un análisis que nos

permita comprender a fondo las herramientas para solucionar conflictos alternas a la justicia tradicional.

En el cuarto capítulo presento un análisis que refleja la particularidad e importancia de fortalecer la práctica de la mediación comunitaria dentro de la comunidad, para ello en un primer momento expongo mi experiencia dentro de la Dirección de Atención Ciudadana del Municipio de Zapopan, Jalisco en la administración 2015-2018 y en un segundo momento desarrollo un análisis a través de la Mediación Comunitaria como herramienta teórico-conceptual, implementada para resolver conflictos específicos dentro de la comunidad. Ésta herramienta promueve, la cultura de paz en el actuar diario de las personas mediante la capacitación, participación ciudadana y empoderamiento de todos los miembros de la comunidad.

Dentro de este último capítulo expondré la necesidad de reforzar los procesos para fomentar la cultura de paz dentro de la sociedad, que si bien es cierto no todos los problemas llegan al sistema tradicional de justicia, sino que alcanzan a otras dependencias de distintos niveles de gobierno, ocasionando que áreas que no tienen la capacitación para resolver problemáticas, detengan su trabajo operativo por una problemática social.

Así mismo analizar los casos con herramientas de mediación comunitaria y proponer buenas prácticas o procesos que podrían implementar cualquier dirección de atención ciudadana que se proponga gestionar conflictos comunitarios.

Introducción

Abordaré el caso desde la perspectiva de la justicia alternativa, utilizando como herramientas para el análisis de la experiencia, como enfoque teórico conceptual, la mediación comunitaria.

Este trabajo busca sistematizar mi experiencia en torno a la búsqueda de soluciones frente a los conflictos comunitarios, de manera que pueda replicarse como una forma de impulsar la mediación comunitaria a nivel municipal, que a su vez fomente en la sociedad la cultura de paz y una forma de acceder y construir justicia.

El sistema de justicia tradicional en nuestro estado está rebasado por la carga de trabajo con la que cuentan anualmente sus instituciones, acompañado por la corrupción y sistemas burocratizados, lo que generan problemas graves al interior del poder judicial y dentro de la sociedad, como corrupción o violencia. (Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018)

Para ello se han buscado impulsar diferentes reformas o políticas públicas con el objetivo de resolver el creciente problema, muchas de ellas provenientes del ámbito internacional, como modelos de justicia alternativa o normativa sobre acceso a la justicia de diferentes tratados internacionales, de los diferentes sistemas universales y regionales de los derechos humanos.

Particularmente la justicia alternativa surgió como una herramienta o proceso que entre sus funciones busca disminuir la carga de trabajo del sistema tradicional de justicia, mediante la atención de problemáticas que por sus características la intervención de un tribunal no es indispensable.

Desde la puesta en marcha de la ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco se ha notado un crecimiento en el uso de estas herramientas demostrando que se han logrado posicionar como una opción viable para la ciudadanía.

A pesar de ello la justicia alternativa no ha logrado permear en toda la sociedad, principalmente en los grupos que pueden ser más vulnerables, cuando se trata de acceder a un proceso de justicia.

La falta de políticas públicas en torno a la implementación de los MASC, ha ocasionado que no se practiquen nuevos procesos, mecanismos o herramientas que fomenten el uso de la justicia alternativa.

En casos específicos, por un lado podemos encontrar una gran cantidad de problemáticas de ámbito civil en los juzgados, lo que ocasiona grandes costos en la defensa legal y/o para el estado, mucho tiempo para llegar a una solución, se escala el nivel de violencia, se pierden relaciones sociales, surgen problemas en paralelo, la calidad de la justicia disminuye, se promueve la corrupción, crece la dificultad para las personas vulnerables obtener y acceder a un proceso de justicia.

Por otro lado, la falta de difusión y alcance de la misma ley, no le permite a los Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos lograr lo que en la teoría se proponen, la falta de trabajo de campo dentro de los núcleos de la sociedad como la implementación de la mediación en las comunidades de escasos recursos abonan al retraso de una construcción de paz generalizada.

Los problemas que se generan desde una discusión con un vecino, hasta una demanda civil que llega a los juzgados, cuentan con diferentes características y los MASC no buscan atraer todos los problemas que surgen, sino una gran cantidad que puedan solucionarse de una manera rápida, pacífica y que no represente un gran desgaste de recursos para alcanzar un acuerdo.

Podemos observar como en otros países se fomenta la mediación puntualizando sus leyes, creando una especie de manual operativo para los actores y el mediador donde incluyen los honorarios, procesos, instituciones, tiempos, mecanismos para otorgarle un respaldo legal que legitime el resultado de la mediación, lo que conlleva a generar confianza en los ciudadanos, instituciones y

empresas, sobre la mediación como una alternativa eficiente y eficaz para resolver sus controversias.

Por otro lado, también otorgan argumentos para que los juzgados puedan definir qué problemáticas turnan a un sistema de mediación. Tal es el caso de EE.UU. en el que para el año 2012, la Corte Estatal de Nueva York impulsó un programa piloto, en el cual el 20% de los casos presentados a Tribunales Comerciales se derivarían de forma automática a la mediación (Rodríguez Alejandra, 2013); sin embargo, advertía que lo anterior no sería posible si se cuenta con una ley con limitaciones en su contenido.

Es necesario contar con la capacitación ciudadana para que logren alcanzar el objetivo de una sana convivencia, la comunicación y capacitación activa con la ciudadanía abona a crear nuevos vínculos entre los vecinos los cuales refuerzan la sana convivencia, evitando aumentar el tono de los conflictos.

La mediación comunitaria busca incidir en la cultura de resolución de conflictos dentro de la sociedad. Esto mediante procesos donde la sociedad aprenda a resolver sus problemas, ya sean entre miembros de la comunidad o contra el estado, con capacitación, promoción y participación con el fin de promover la paz dentro de la comunidad.

Pero dicho esto, ¿Por qué no son mayormente utilizados los Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos y la mediación comunitaria?. Dentro de la coyuntura que vive nuestra sociedad y el gobierno, no contamos con la suficiente investigación y argumentación para lograr incidir mediante los MASC mejorar el sistema de justicia en nuestro estado. Es por ello que dentro del presente documento tengo como objetivo compartir mi experiencia en torno a la mediación en las comunidades para plasmar el beneficio que trae el trabajo directo con la ciudadanía y la construcción de canales de comunicación, analizando la experiencia a partir del enfoque teórico-conceptual de la mediación comunitaria.

Para lograr generar una cultura de paz en todos los miembros de la sociedad es necesario generar políticas públicas y trabajo comunitario con el objetivo de

acercar a la sociedad las herramientas para resolver conflictos de manera pacífica y con ello los ciudadanos puedan contar con una plataforma bien estructurada que los encamine a tomar como una opción viable los procesos de resolución de conflictos de los MASC.

Hoy en día los Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos cuentan con un gran campo de investigación y numerosas áreas de oportunidad que pueden desarrollarse para eficientar el acceso a la justicia, recordemos que año con año el uso de estos mecanismos han incrementado, pero a la par de este aumento no se ha logrado generar un impacto significativo que encamine a los MASC para resolver varios de los problemas del sistema de justicia en el estado.

Así mismo, países con un gran desarrollo social utilizan mayormente los **Métodos Alternativos de Justicia**, es el caso por ejemplo de Canadá, donde el *Financial Services Commission of Ontario*, menciona “que los casos resueltos a través de la mediación han aumentado considerablemente: en el 2007 se resolvieron 13,107 casos, en el 2009 fueron 15,446 casos, mientras que en el año 2012 se incrementó considerablemente la suma de casos resueltos a 33,852”, (Rodríguez Alejandra, 2013).

Por otro lado, la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, menciona sobre la mediación en asuntos civiles y mercantiles, que el objetivo es asegurar un mejor acceso a la justicia, como parte de la política de la Unión Europea encaminada a establecer un espacio de libertad, seguridad y justicia, debiendo abarcar el acceso a medios tanto judiciales como extrajudiciales de resolución de conflictos, en este sentido, la mediación se ha visto impulsada en el contexto empresarial (Rodríguez Alejandra, 2013).

Países europeos como España han adecuado sus leyes a iniciativas internacionales que les permiten a sus empresas y ciudadanos eficientar sus procesos para resolver controversias, como ejemplo el día 27 de diciembre de 2013 fue publicado en el BOE número 310 (Boletín Oficial del Estado), el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados

aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, donde se establecen cuatro cuestiones elementales de la citada Ley, iniciando con la formación de los mediadores donde establece lo necesario para certificarse y la capacitación continúa, la creación del Registro de Mediadores que como lo dice su nombre es una base de datos actualizada de especialistas en la materia de solución de conflictos.

En la Ley de Cultura Cívica del Distrito Federal del 31 de mayo de 2004, se habla de establecer vínculos, comunicación con los vecinos, la obligación de generar una sana convivencia, así como las obligaciones y sanciones de la sociedad y gobierno para la construcción de la paz dentro de la comunidad, pero no se mencionan herramientas o procesos para lograr los plasmados objetivos en dicha ley. (Ley de Cultura Cívica del Distrito Federal, Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 31 de mayo de 2004, última reforma publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 18 de diciembre de 2014).

En el ambiente local, para el año 2017 se ingresaron 15,445 casos a los métodos alternos, cifra que posiciona a Jalisco en la media nacional y el número de casos se ha ido incrementado un 20% anual. A pesar de ello los MASC no son mayormente utilizados como primera opción para resolver conflictos, y la ciudadanía en general acude directamente a los métodos tradicionales de justicia, los cuales pueden llegar a elevar el tono del problema. (IJA Jalisco, 2018)

En el ámbito social e institucional, los ayuntamientos de la Zona Metropolitana de Guadalajara se han dado a la tarea de instalar centros de mediación comunitaria con mediadores certificados, acercando los MASC a la ciudadanía.

Así mismo, en el caso del municipio de Zapopan, que cuenta con delegaciones por todo el territorio municipal, se han instalado en algunas delegaciones centros de mediación, que fomentan el uso de las herramientas de los Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos. Dichos centros cuentan con la ventaja de ofrecer capacitación e información sobre el proceso para resolver un problema mediante los MASC.

También es el caso del municipio de Tlajomulco, donde fue instalado el primer centro de mediación calificado del Estado de Jalisco. Esto a raíz de la creciente violencia dentro del municipio donde se identificó que en muchos casos nacía por conflictos pequeños que podían ser resueltos en una primera etapa mas pacifica y por la gran cantidad de controversias con las que contaba la población sin resolver por una vía legal burocratizada y costosa.

En una entrevista realizada al Dr. Héctor Antonio Emiliano Magallanes Ramírez en el 2017, entonces Director de Capacitación y Difusión del Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco, mencionó los avances que han tenido los MASC en el estado como el antes mencionado en los ayuntamientos de la ZMG; el aumento de los casos presentados por ciudadanos al sistema de mediación, las alianzas realizadas por el instituto y las capacitaciones que han hecho para certificar e informar a la ciudadanía sobre los MASC.

A pesar de todo ello los MASC no son comúnmente utilizados como primera opción, lo cual puede ser por la falta de presupuesto para difusión del novedoso sistema. La difusión es parte fundamental de cualquier política pública, socializar los temas con la ciudadanía logra abrir muchas puertas para lograr que un proyecto tenga un impacto significativo dentro de la población en general.

Es importante estudiar la evolución que han tenido los **Métodos Alternativos para la solución de Conflictos** a nivel local e internacional, así como sus procesos y resultados con el fin de abonar conocimiento que nos ayude a mejorar o adecuar nuestras herramientas.

Como ya se mencionó anteriormente, los **Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos** en Jalisco han tenido un crecimiento notable pero no suficiente para ayudar a mitigar los problemas que ocasiona un sistema tradicional de justicia saturado, lo que nos dice que la ciudadanía comienza a tomar en cuenta los MASC como una opción confiable y eficiente para resolver sus problemáticas.

En el caso de la Dirección de Atención Ciudadana, muchas de las problemáticas que abordamos tenían como base de su conflicto la falta de comunicación entre

las partes involucradas, donde por simple desconocimiento la primera solución es acudir con la autoridad para presentar una queja.

En nuestro caso, los ciudadanos se presentaban con nosotros cuando su problemática era más delicada que en su inicio, por ello acudíamos al lugar para proponer realizar un ejercicio de mediación entre las partes, donde conseguíamos buenos resultados y soluciones prácticas para mitigar la problemática.

Por ello, es necesario plasmar una reflexión en torno a la importancia de las herramientas para solucionar conflictos como la mediación comunitaria, partiendo de la recuperación de mi experiencia trabajando en las comunidades del municipio y con ello compartir el éxito de implementar técnicas que fomenten una cultura de paz en la sociedad.

La coyuntura que se vive en nuestro país en torno a la violencia, ha generado una creciente necesidad de incluir nuevos procesos o leyes que garanticen la justicia, a través de acciones legislativas que fortalezcan el estado de derecho.

Con la reforma constitucional del 2008 respecto a la transición del sistema penal acusatorio en México, se incluyó dentro de la constitución a la justicia alternativa, que tiene como principal objetivo dotar de herramientas a los ciudadanos para resolver un conflicto de manera pacífica, evitando escalar la violencia o acudir a tribunales donde resolver una problemática puede llegar a ser costoso, controversial y retardado. (Gómez Arely, INACIPE 2016)

Así mismo, promover una cultura de paz en la comunidad ofrece a las personas la posibilidad de convivir mediante el diálogo y la organización ciudadana, llevándonos a construir canales de comunicación que pudieran en el futuro gestionar de manera pacífica las problemáticas que surgen por la convivencia natural de las personas.

Enfoque teórico y técnico

Los problemas que se generan dentro de las comunidades como; desacuerdos, deudas, daños a propiedad privada o molestias en la convivencia diaria, pueden escalar hasta llegar a los juzgados, lo que representa un gran desgaste de recursos para solucionarse o en su caso nunca se resuelven y el problema continúa afectando la vida diaria de los involucrados.

Los **Métodos Alternos para la Solución de Conflictos** como lo pueden ser la mediación o la negociación, no han logrado incursionar en la sociedad de tal manera que se cuente con una cultura de paz.

Actualmente son escasos los mecanismos que apoyan a las instituciones responsables de la justicia alternativa a difundir en mayor medida el uso de las herramientas que proveen los MASC.

Cabe resaltar la importancia de desarrollar herramientas como lo son los Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos principalmente con la ayuda de la mediación comunitaria, lo anterior con el objetivo de mitigar la creciente ola de violencia que hemos vivido a lo largo de la última década, mejorar las relaciones vecinales, evitar el crecimiento de un conflicto y crear condiciones para mejorar el acceso a la justicia.

Para ello es importante generar propuestas en beneficio de fomentar una cultura de paz, que cambie la visión sobre cómo abordar una situación conflictiva dentro de nuestro entorno.

Los Métodos Alternos de Solución de Conflictos cuentan con características especiales que los definen como un sistema que genera más equidad y transparencia en los procesos para la construcción de acuerdos. Asimismo, las soluciones que las partes logran alcanzar sin someterse a un proceso judicial o al sistema tradicional de justicia, pueden apegarse más a la realidad y las necesidades de las partes.

El desarrollo de los MASC en el sistema de justicia de nuestro estado ha estado encaminado a fortalecer el acceso a la justicia y la creación de una cultura de paz, lo anterior con el objetivo de fortalecer una vía alterna que ayude a mitigar los problemas que provocan un sistema de justicia saturado.

La justicia alternativa en México puede definirse como un conjunto de procesos para la solución de un conflicto civil, familiar, penal o mercantil, donde las personas involucradas se reúnen voluntariamente con el objetivo de encontrar una solución a un problema en específico, con ayuda de técnicas y procedimientos por parte de especialistas en el tema. (Gómez Arely, INACIPE 2016)

En consecuencia, la justicia alternativa surgió como un proceso que busca eficientar la resolución de los conflictos, liberar una gran carga de trabajo de los tribunales, disminuir los costos y el tiempo para resolver una problemática, así como mantener las decisiones en las partes involucradas, la cooperación, compromiso y la relación futura.

Aunado a lo anterior, los derechos humanos son promovidos por todas las autoridades para respetarlos, proteger y garantizar, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Dentro de la Declaración Universal de Derechos Humanos podemos encontrar los principios fundamentales que defienden la igualdad, el derecho de acceso a la justicia y las garantías para la defensa de los derechos de todos los seres humanos con el ánimo de buscar proteger en todos los casos el principio de inocencia, el cual es fundamental en la construcción de la paz.

El derecho de acceso a la justicia se encuentra contenido en los pactos internacionales, principios, declaraciones, resoluciones y obligaciones que vinculan a los Estados miembros a mejorar las condiciones para hacer efectivo este importante derecho humano, del que además se desprende el acceso a otros derechos, así como fortalecer el proceso que llevan para hacerlo efectivo y cumplir con las obligaciones plasmadas en dichos documentos.

Históricamente se ha planteado la necesidad de generar mecanismos y obligaciones para los Estados, el derecho internacional de los derechos humanos ha trabajado en desarrollar esquemas que propicien sistemas efectivos con el objetivo de garantizar la asistencia jurídica cuando los derechos de una persona han sido vulnerados y con ello generar un sistema de justicia solido, humano y eficiente, que abone a eliminar las barreras que impiden el acceso a la justicia. (Naciones Unidas, 2013)

En el caso de México el Artículo 17 segundo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos contempla el derecho fundamental de acceso a la justicia como el derecho público en el que toda persona debe contar con los medios necesarios para obtener justicia mediante instituciones o procesos que garanticen resolver su controversia y protejan la dignidad humana, a partir de junio de 2008, los **Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos** se incluyeron en el texto constitucional con el objetivo de coadyuvar a la garantía del derecho de acceso a la justicia, mediante la mediación, conciliación, negociación y el arbitraje. (Gómez Arely, INACIPE 2016)

Dicho esto es necesario comprender el origen de estos avances en la legislación mexicana, la comprensión de los derechos humanos que en éste caso el derecho de acceso a la justicia tiene su origen en diferentes tratados de los cuales México es parte y día con día trabaja en los acuerdos establecidos con el objetivo de mejorar su sistema de justicia.

Dentro del sistema tradicional de justicia, los procesos para obtener una sentencia están a cargo de terceras personas las cuales no están involucradas en el conflicto sino lo estudian y dictaminan desde un panorama externo dejando fuera la participación de los ciudadanos involucrados.

La mediación comunitaria permite que los involucrados en el conflicto participen activa y directamente, otorgando transparencia durante el proceso, eliminando la posible corrupción por parte de alguna autoridad y fomentando la democratización

de la justicia donde las partes involucradas construyen acuerdos mediante el dialogo y las decisiones colectivas.

Para ello, es necesario implementar sistemas que otorguen herramientas a la sociedad y gobierno que les ayuden a abordar el conflicto que se da de forma natural dentro de las sociedades.

Los MASC y la mediación comunitaria son herramientas importantes para mejorar el acceso a la justicia e incluir una cultura de paz dentro de la sociedad que fomente una sana convivencia y abone no solo a descargar trabajo a los juzgados sino también aprender a canalizar y resolver los conflictos que no tienen necesidad de llegar a tribunales.

La mediación comunitaria promete opciones para que todas las personas puedan acceder a herramientas que les permitan resolver de una forma rápida, eficiente y pacífica una controversia, abonando a salvaguardar el derecho al acceso a la justicia de todas las personas y a su vez evitar que se vulneren otros derechos.

La prevención es una actividad importante para evitar que los problemas escalen y se vean forzados a llevarlos a tribunales, donde la mayoría de la población en México cuenta con dificultades para tener acceso a un proceso formal llevando la problemática a niveles donde se genera violencia.

Lo anterior con la finalidad de abonar a la construcción de tejidos sociales por medio de una cultura de paz, procesos por los cuales la solución de pequeños y grandes conflictos sea inmediata y pacífica, generando acuerdos que logren evitar escalar el problema y aumentar sus costos, tiempos o en algunos casos la violencia.

Es importante señalar que los MASC pueden abarcar muchos campos de trabajo dentro de los conflictos de la sociedad, pero uno de sus objetivos es lograr identificar que problemáticas pueden resolverse mediante el diálogo y cuales es necesario acudir a los tribunales, ya que uno de los fines de los MASC es reducir

el índice de problemáticas que saturar el sistema de justicia tradicional y mejorar la convivencia diaria entre la sociedad.

Para ello me concentraré en la Mediación Comunitaria, no sin dejar de lado a los **Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos**, esto con el objetivo de presentar argumentos que ayuden a fortalecer el interés por parte del estado y de la ciudadanía de implementar las mencionadas técnicas.

Si bien los MASC y la Mediación Comunitaria buscan eliminar una serie de problemas que han surgido con el crecimiento de la sociedad y que de ella emanan naturalmente, entre ellos la falta de herramientas para encontrar solución, evitar la violencia, los altos costos, la falta de acceso a un sistema digno de justicia, corrupción en las instituciones de justicia, largas temporadas para encontrar una solución, saturación del sistema tradicional de justicia, entre otros.

Por ello es importante trabajar por una cultura de paz dentro de la sociedad y para ello existen herramientas anteriormente mencionadas las cuales abonan procesos que son necesarios para abonar al sistema de justicia en nuestra ciudad.

Dicho lo anterior en el presente reporte expongo como el conocimiento adquirido durante la maestría me ayudo a ampliar mi perspectiva sobre los conflictos que se viven en las comunidades, como abordarlos desde su inicio de análisis hasta la construcción de acuerdos integrales para la comunidad.

Objetivo general.

Este reporte de experiencia profesional tiene como principal objetivo plasmar un análisis sobre la Mediación Comunitaria partiendo de la experiencia de trabajo en la Dirección de Atención Ciudadana del Municipio de Zapopan (2015-2018), con la finalidad de analizar, evaluar y realizar propuestas para promover la mediación comunitaria a nivel municipal, a partir de herramientas teórico-conceptuales adquiridas durante la formación del programa de Maestría en Derecho Constitucional y Argumentación.

Para ello expongo la experiencia de trabajo en la Dirección de Atención Ciudadana, en la que se implementaron acciones para promover el diálogo y con ello facilitar la búsqueda de soluciones a conflictos vecinales o barriales.

Aunado al objetivo principal, una de las metas es compartir propuestas que puedan impulsar la aplicación de la mediación comunitaria por parte de direcciones municipales especializadas en la construcción de comunidad y con ello instituir la socialización de una cultura de paz en el actuar diario de los miembros de una comunidad.

Se eligió como aproximación teórico-conceptual a la Justicia Alternativa, como una forma de construcción democrática de la justicia, en particular los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, tomando específicamente la Mediación en su especie de Mediación Comunitaria como teórico-conceptual para el análisis del caso.

Este trabajo dará cuenta de las aproximaciones teóricas de diversos autores, así como de la propia experiencia profesional, para enriquecer el análisis y expondrá los resultados y evidencias de la experiencia.

Es menester del presente documento plasmar el aprendizaje adquirido en torno al análisis, la interpretación y el funcionamiento del estado de derecho de nuestro país, por las diferentes asignaturas del posgrado y que me han llevado a

desarrollar el presente documento con el fin de compartir mi experiencia profesional y plantear la importancia de la mediación comunitaria como componente de acceso a la justicia de las personas y comunidades en el Estado Constitucional y Democrático de Derecho, así como de la construcción de paz en el camino sobre democratizar procesos de justicia.

Hipótesis

La justicia alternativa en la práctica puede desarrollarse mediante diferentes técnicas, como lo puede ser la mediación o la negociación desde la solución a un pequeño mal entendido hasta la construcción de grandes acuerdos que pueden cambiar la vida de las personas.

Por ello en mi participación en la dirección de atención ciudadana donde atendíamos problemas con características sociales delicadas y los problemas entre vecinos necesitaban de la intervención de un tercero, realizábamos actividades principalmente para la creación de canales de comunicación como un primer paso para encontrar soluciones al conflicto.

Con lo anterior, las actividades para encontrar soluciones a las problemáticas que realizábamos en las comunidades me di cuenta que en su mayoría de los casos incluíamos procesos de mediación o negociación entre los ciudadanos o con ellos.

Por ello me di a la tarea de realizar el presente reporte concentrándome en resolver una cuestión; ¿Las actividades que realizamos en las colonias para la construcción de acuerdos se enmarcan en la Mediación Comunitaria?

Durante la construcción del presente reporte presentaré una serie de casos y análisis del entorno donde se desarrollaron los casos, a fin de construir una respuesta fundamentada para mi anterior pregunta central.

Descubrir mediante el análisis de los casos y la teoría si las actividades que realizábamos a diario son un tipo de mediación que por sus características podemos diferenciarla de las herramientas formales que maneja el IJA y definir cuales con las particularidades que hacen diferente a la mediación comunitaria de los MASC que se practican en el Instituto de Justicia Alternativa.

Metodología

Los **Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos** han sido estudiados a lo largo de los años, con ello han surgido diferentes aportaciones o investigaciones donde se plasman los resultados obtenidos de dichos estudios.

Dentro del documento presento una investigación cualitativa donde recopiló una serie de registros de diferentes autores y sus investigaciones en torno a la justicia alternativa, lo que me permitió documentar las perspectivas teóricas, las cuales me aproximan al objeto de estudio para descubrir sus propiedades, los conceptos del conflicto y la mediación comunitaria, con ello lograr sistematizar mi experiencia profesional que presento a modo de casos, mis reflexiones y propuestas dentro del último capítulo.

Así mismo comparto mi experiencia teórica como politólogo, aplicando técnicas de mediación y construcción de políticas públicas en torno a la solución de conflictos dentro de las comunidades y por otro lado mi experiencia técnica dentro del trabajo que realice en conjunto con diferentes grupos ciudadanos en la construcción de acuerdos y propuestas para mejorar la convivencia diaria de los miembros de diferentes colonias.

Además, la metodología que elegí tiene la finalidad de analizar los antecedentes históricos y el contexto de los MASC, con ello lograr identificar el problema a estudiar y reforzar la teoría de la investigación.

La recopilación de la experiencia obtenida en otros países, culturas o estados, es importante para la construcción de propuestas o análisis de experiencias que puedan ser enriquecedoras para la aplicación de nuevos programas en nuestra comunidad.

Para la recuperación de mi experiencia elegí el método descriptivo, el cual a través de la investigación documental, me permitirá evaluar las características de diferentes casos que se atendieron a lo largo de mi trabajo en la dirección de atención ciudadana, con ello documentar y analizar los datos del presente reporte, realice entrevistas a especialistas en mediación lo que me ayudo a reforzar mis fuentes de investigación.

Observe el conflicto y los procesos que se daban hasta la solución al mismo, interprete los pasos que se siguieron en la construcción de acuerdos y teorice los resultados apoyándome como ya mencione de diversos autores.

Para la construcción del presente reporte dividí el trabajo en tres grandes bloques, en un primer lugar la presentación de dos casos que elegí por ser representativos y contar con todos los aspectos necesarios para ilustrar de forma clara las etapas con las que cuenta un conflicto y la construcción de una solución, con ello poder analizar mi experiencia práctica paso a paso.

Dentro de cada caso ilustro los elementos claves de un conflicto mediante la técnica de Lederach, donde identifiqué la persona, el problema y el proceso, con el objetivo de analizar la práctica de mediación comunitaria que se implementó para la construcción de acuerdos o solución de la problemática. (Lederach J.P, 1995)

Por otro lado en un segundo bloque, comparto una investigación teórica apoyada en diferentes investigaciones y autores, que nos presentan diferentes visiones sobre la justicia alternativa y la mediación comunitaria, con ello lograr comprender a fondo la teoría relacionada con los mecanismos alternos para la solución de conflictos.

Por último presento un análisis en torno a mi experiencia con la mediación comunitaria, con el objetivo de plantear acciones o propuestas que a raíz de mi presentación, podrían abonar a la construcción de políticas públicas dirigidas a reforzar los procesos de gobierno para implementar la justicia alternativa dentro de las comunidades.

La mediación comunitaria será una herramienta importante que abone a que los conflictos que surgen dentro de la sociedad, no escalen niveles de violencia o aumenten su dificultad para resolverse y con ello se vean en la necesidad de acudir al sistema de justicia tradicional.

Capítulo 1: Conflicto en la comunidad

La justicia alternativa cuenta con un papel importante para mejorar el estado de derecho de nuestro país, con ello las instituciones responsables de operar los mecanismos alternos a la justicia tradicional tienen el gran reto de contribuir a disminuir un problema grave a nivel nacional como lo es la violencia.

Para lograr abonar a la construcción de paz en nuestra sociedad, es necesario implementar acciones que nos permitan atacar la violencia desde otras perspectivas como lo pueden ser; educación, deporte, programas sociales, inversión y en nuestro caso la cultura, efectuar de manera correcta la justicia alternativa y abonando a nuevos procesos especiales para resolver los distintos conflictos que se suscitan en la sociedad, podremos encaminarnos hacia la construcción de una cultura de paz en el actuar diario de las personas.

La Dirección de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Zapopan tiene sus atribuciones plasmadas en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco, Título Cuarto, Capítulo I, Artículo 28, Fracción XVI, XVIII, XIX y XXIII, principalmente en su atribución XVIII; Recibir, realizar el diagnóstico, canalizar, dar seguimiento y respuesta a las demandas de la población, a través

de los programas de contacto ciudadano, mediante el Sistema Integral de Administración Municipal.

Lo anterior atribución deriva una serie de funciones como; documentar la información relacionada a problemáticas sociales con el fin de fortalecer los diagnósticos situacionales, realizar análisis de problemáticas comunitarias con el fin de instrumentar acciones más eficientes y proponer estrategias de contacto ciudadanos, que permitan fortalecer la comunicación y la cooperación con los ciudadanos en la resolución de problemas sociales.

Dicho lo anterior, los dos casos que a continuación presento, tienen como finalidad ilustrar un análisis sobre el conflicto comunitario y las técnicas en torno a la mediación comunitaria con la finalidad de compartir los aspectos técnicos de mi experiencia en la Dirección de Atención Ciudadana.

Durante tres años se presentaron numerosos casos donde el trabajo cercano y continuo con los ciudadanos fue fundamental para lograr una cercanía que nos permitiera trabajar en conjunto con la comunidad y alcanzar las metas que se necesitaba para mejorar las condiciones de la colonia.

Desde grandes conflictos vecinales como manifestaciones, juicios por disputa de terrenos ejidales, diferencias con aprobaciones de licencias para grandes desarrollos o fraudes dentro de los mismos, hasta disputas vecinales que pudieran parecer simples pero son el inicio de conflictos que involucran comunidades enteras y deterioran la calidad de vida de las personas inmersas en la problemática.

Para el presente reporte elegí conflictos que pudieran verse como menores, pero resolverlos puede significar mucho trabajo y un impacto considerable en la vida de la comunidad.

Conflicto en la practica 1

El presente caso tiene el objetivo de ilustrar la realidad que se vive dentro de las comunidades del municipio de Zapopan, esto a raíz de mi experiencia como funcionario público en el ayuntamiento de dicho municipio.

Por ello presento el caso a fin de ser de utilidad para justificar el interés de implementar la mediación comunitaria por parte de los gobiernos locales dentro de su actuar diario en la solución de conflictos y pueda compartir las áreas de oportunidad para abonar a una cultura de paz en la sociedad.

Durante mi participación dentro de la dirección de atención ciudadana, teníamos la responsabilidad de atender las inquietudes o problemáticas de los ciudadanos, mismas que socialmente tiene una característica especial en la que puede no ser necesaria la atención técnica por parte de otras direcciones.

Para abordar el presente caso realizo una distinción clara sobre los actores que se encuentran involucrados y el liderazgo que mantienen, un análisis sobre la naturaleza del conflicto y por último el proceso que se llevo desde el primer encuentro hasta la construcción de acuerdos.

En el caso específico nos encontramos con vecinos de la colonia Villas de Guadalupe, donde actualmente dos días de la semana se instala un tianguis con una afluencia considerable de una extensión aproximada de 3 cuadras, el cual cuenta con la venta de diversos artículos de segunda mano.

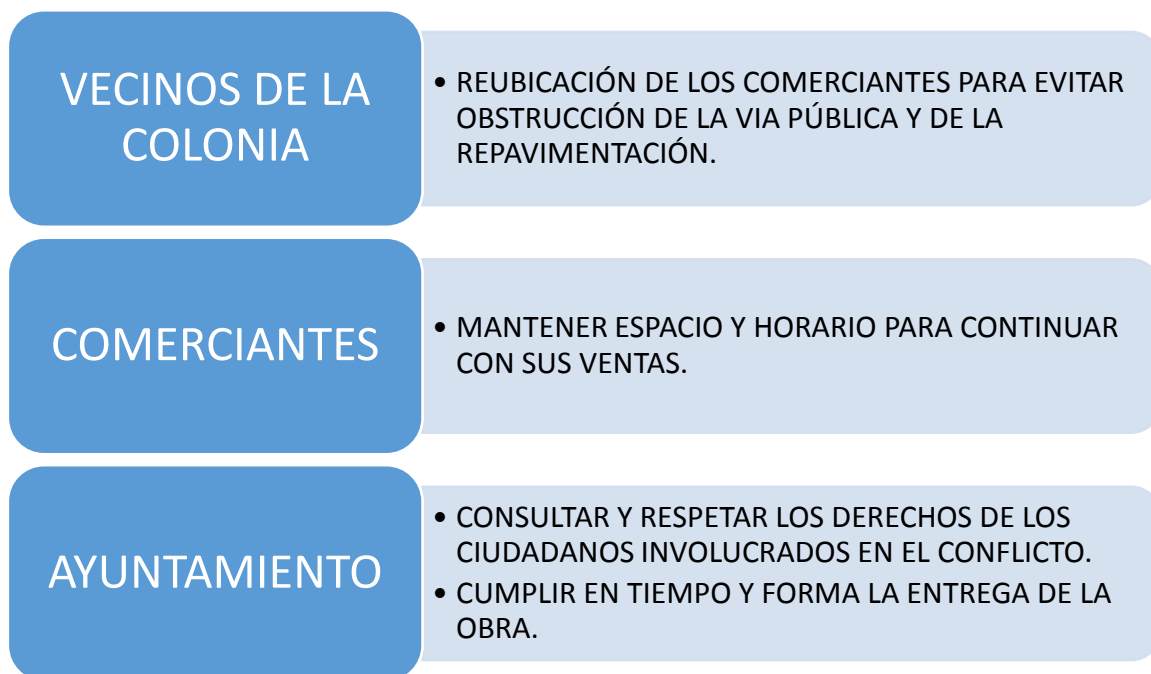
Dentro del caso podemos encontrar tres diferentes actores; los vecinos de la colonia; los cuales eran representados por 2 lideres donde cada uno hablaba por las personas que vivían cercano a su domicilio, los comerciantes del tianguis quienes nombraron a una persona como su representante y personal del ayuntamiento, que incluía funcionarios de la dirección de atención ciudadana y obras públicas.

Origen del conflicto

El conflicto se identifica cuando se da el anuncio a los vecinos y comerciantes de la pavimentación de las vialidades donde se encuentra el tianguis, con ello en un primer momento nos encontramos con la inconformidad por parte de los comerciantes y una presión de los vecinos hacia el ayuntamiento por la problemática que ocasiona el tianguis y el proyecto de pavimentación.

Posteriormente encontramos tres diferentes inquietudes que conformaban el conflicto; por parte de los vecinos solicitaban fueran reubicados los comerciantes por dos razones: La incomodidad que ocasionaba el tianguis por la ocupación de la servidumbre, banquetas y rampas de cocheras de las cuadras y el retraso que ocasionarían a la pavimentación de la vialidad.

Por otro lado los comerciantes abogaban por mantener su espacio y horarios para seguir laborando, ya que un cambio significaría para ellos pérdidas y la posibilidad de enfrentar un problema mucho mayor para poder regresar a su antiguo espacio de venta y por ultimo nosotros como ayuntamiento contábamos con la responsabilidad de cumplir con tiempos de entrega, medidas de seguridad, la sana convivencia con todos los vecinos o comerciantes y el derecho a consulta de cualquiera de las partes involucradas.



Ejercicio de mediación frente al conflicto

Ya contando con toda la información sobre la problemática, convocamos a los liderazgos de las partes involucradas a una reunión, donde fungimos como mediadores entre los técnicos encargados de la obra, los comerciantes y los vecinos, siempre recurriendo al diálogo para eliminar toda duda de las inconformidades y necesidades de cada una de las partes.

Para ello los vecinos de la colonia exponían como afectaba su vida diaria la falta de organización por parte de los comerciantes, así mismo las afectaciones que podrían tener durante el proceso de pavimentación, del lado de los comerciantes expresaron su preocupación por la necesidad de continuar con sus ventas y por último los técnicos aclararon dudas sobre la obra exponiendo tiempos, necesidades y el proceso a seguir para la conclusión de la obra.

Posteriormente se continuo con una lluvia de propuestas para lograr encontrar un punto medio donde todos los actores pudieran coincidir en una solución integral que beneficiara a todos.

Análisis;

Conflicto – falta de comunicación y coordinación con los cambios que venían en camino, así como cooperación por todos los actores de la zona para una sana convivencia.

Actores – vecinos de la colonia, comerciantes del tianguis, funcionarios públicos.

Herramienta – Mediación comunitaria

Proceso – convocatoria a un ejercicio de socialización del tema, exposición de motivos, creación de canales de comunicación, negociación, construcción de acuerdos y continua coordinación.

Resultados – construcción de acuerdos para el beneficio de la comunidad, coordinación entre los miembros de la comunidad, construcción de confianza, propuestas para mejorar la convivencia diaria, actividades conjuntas y continuas.

Acuerdos de la mediación.

El resultado de dicha reunión fue la construcción de acuerdos, donde los comerciantes se comprometieron a respetar los espacios de los vecinos como lo son los pasos peatonales y las rampas para lograr entrar y salir con automóviles.

Los ciudadanos por su lado se comprometieron a trabajar de la mano con los comerciantes y constructores para socializar el tema de la obra y los acuerdos tomados con los comerciantes, lo que se transformaría en una coordinación para designar los espacios para cada actividad o a respetar, temas de

seguridad o vigilancia para las viviendas o comerciantes y comunicación continua con los responsables de la obra con el fin de generar una coordinación durante el proceso de pavimentación.

En conclusión, fue enriquecedora la experiencia y los resultados obtenidos durante un proceso muy simple de mediación, el cual si los actores involucrados pudieran haber tenido las herramientas de la mediación comunitaria, se hubiera podido resolver o abordar la problemática de diferente manera por parte de los involucrados, sin la necesidad de un tercero mediador.

Conflicto en la práctica 2

Para este segundo caso presento un conflicto entre miembros de una colonia donde se discute la prioridad de las obras de infraestructura que necesita la comunidad, caso que sucede comúnmente dentro del municipio por lo importantes que pueden llegar a ser estos procesos.

Los ayuntamientos del país cuentan con comités de Planeación para el Desarrollo Municipal comúnmente conocidos como consejos de COPLADEMUN, los cuales son órganos de discusión o de concertación en materia de planeación de distintos temas sobre el desarrollo de los municipios, así mismo dentro de sus objetivos promueve la participación de los ciudadanos en la creación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo municipal, coordinándose con el plan nacional y estatal de desarrollo. (COPLADEM, 2018)

La participación de los ciudadanos se concreta con los consejos vecinales de COPLADEMUN, los cuales fungen como una importante herramienta de participación ciudadana que promueve el desarrollo de criterios para la inversión, el gasto y financiamiento para el desarrollo municipal y la realización de obras

dirigidas a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. (Transparencia, Ayto de Zapopan, 2018)

Continuando con el caso, en la colonia Nueva España, los vecinos debatían sobre las obras que se propondrían para la comunidad, entre ellas principalmente estaba la reparación de las vialidades internas de la colonia y por el otro la instalación de nuevas luminarias.

La decisión dividía a los vecinos de la colonia, donde los miembros del consejo vecinal se encontraban divididos sobre la prioridad que le otorgarían a cada proyecto.

Dentro del trabajo de la dirección se fomenta la participación, creación y capacitación de diferentes espacios de participación ciudadana como lo es COPLADEMUN o las juntas vecinales.

Para dar salida al conflicto sobre los proyectos propuestos, propusimos una reunión general donde se invitó a los vecinos y personal de la dirección de COPLADEMUN, con el objetivo de realizar un ejercicio donde los vecinos pudieran exponer su interés por cada propuesta y un experto de la dirección pudiera apoyarlos con experiencia en conflictos anteriores, fungiendo como mediador entre los ciudadanos.

La respuesta que obtuvimos fue positiva, ya que se comenzaron a construir acuerdos para presentar un proyecto integral con la mayoría de las necesidades de los vecinos.

Como un ejercicio de mediación comunitaria, podemos construir un caso muy sencillo donde identificamos;

- Conflicto – falta de coordinación y comunicación.
- Actores – vecinos de la colonia, miembros del consejo vecinal y funcionarios públicos de COPLADEMUN
- Herramienta - mediación comunitaria

- Proceso – convocatoria a un ejercicio de socialización del tema, exposición de motivos, creación de canales de comunicación, negociación, construcción de proyectos.
- Resultados – construcción de acuerdos para el beneficio de la comunidad, coordinación entre los miembros de la comunidad, construcción de confianza, capacitación a los ciudadanos en procesos públicos, presentación de proyectos viables para la colonia y construcción de comunidad mediante una cultura de paz.



Posibles consecuencias de no resolver el conflicto – violencia entre miembros de la comunidad, desgaste de la relación entre vecinos, pérdida de confianza, autoritarismo, beneficios en manos de pocos vecinos y rezago en la búsqueda de proyectos para la colonia.

Finalizando con el caso pudimos observar como un ejercicio de participación comunitaria con diferentes técnicas como la mediación, nos puede ayudar a desdoblar diferentes procesos como son la comunicación o la coordinación, con ello se buscan acuerdos evitando la violencia y generando beneficios para la comunidad.

Análisis teórico del conflicto.

Existen diversos factores que pueden encontrarse dentro de un conflicto, estudiándolos podemos analizar el carácter de la situación, Carlos Giménez Romero en su investigación “Modelos de Mediación y su Aplicación en Mediación Intercultural” (2001), nos presenta una serie de agrupaciones para los factores que podemos encontrar;

- Factores personales: se refieren a cuestiones de orden ideológico, personal o psicológico:
 - Autopercepción
 - Pautas de percepción del otro y de lo ajeno
 - Actitudes básicas del individuo
 - Pautas habituales de comportamiento
 - Habilidades sociales
 - Emocionalidad
 - Valores

- Factores situacionales: incluyen los aspectos que refieren a una situación circunstancial o permanente:
 - condición socioeconómica
 - situación laboral
 - cuestiones de género
 - integración o articulación social
 - temas familiares
 - poder o prestigio
 - edad.

- Factores culturales: aluden a un universo de sentidos y significaciones:
 - creencias y valores
 - identidades
 - pautas comunicacionales
 - pautas de interacción social.

(Giménez Carlos, 2001)

Dicho lo anterior, generando un correcto análisis del conflicto podremos determinar y encontrar las relaciones que se encuentran dentro de la comunidad, su contexto, un conocimiento pleno de la situación, los actores involucrados y principalmente la particularidad de la coyuntura, esto nos permitirá a su vez desarrollar una estrategia adecuada para la intervención dentro de la problemática y encontrar las soluciones más adecuadas para la comunidad.

La comprensión de los grupos ciudadanos y sus actividades sociales nos puede ayudar a entender las particularidades que cada comunidad vive, así como lo complejo que puede ser el tejido social que conforman, las necesidades que viven día a día, sus expectativas, intereses, metas, historia, cultura y sus potencialidades, con ello generar las actividades o intervenciones necesarias para influenciar la mejora de una cultura de paz.

En los conflictos que presento anteriormente podemos encontrar algunos de los puntos que nos menciona Carlos Giménez, como el comportamiento de las personas o sus intereses particulares, con ello basándome en la teoría encontré que el análisis particular de un conflicto y los actores puede llevarnos a comprender los intereses o necesidades de los mismos generando mejores acuerdos para solucionar el conflicto.

Realmente pudiera ser difícil capacitar a cada ciudadano de la ciudad, por ello una de la finalidad del proyecto es proponer acciones que generen políticas públicas para fomentar una cultura de paz en las comunidades, una cultura que provoque en un primer momento frente a un conflicto, la búsqueda del diálogo o los acuerdos.

Particularidades del conflicto

El presente apartado se construirá a partir de diversos autores el concepto de “Conflicto”, aclarando que no se elabora con ello una Teoría del Conflicto sino que tiene la finalidad de plantear una manera de entenderlo al momento de que se desarrolla dentro de una sociedad.

Cuando escuchamos conflicto, lo primero que podemos definir es la lucha entre dos o más entes que viven una serie de situaciones donde ninguna de las partes coincide y puede incluir desde violencia verbal hasta física, hablamos de mal entendidos, lucha por poder, territorio, intereses particulares, traiciones y demás situaciones que podemos relacionar con la idea de un conflicto.

Así mismo existe la diferencia entre conflicto y violencia urbana, donde Alejandro Marcelo Nató, María Gabriela Rodríguez y Liliana Carbajal en su publicación “Mediación Comunitaria”, identifican la violencia urbana como una serie de sucesos desde la extorsión, asaltos, robo a mano armada, secuestro, entre otros, hasta las condiciones de desigualdad social que generan exclusión y falta de

accesibilidad que no permiten el desarrollo personal (Nató, rod r guez y Carbajal, 1997).

De lo anterior es importante mencionar para lograr identificar la diferencia entre un conflicto comunitario y la violencia en cualquiera de sus presentaciones dentro de la comunidad, con ello señalar de forma clara cuál es el centro de la investigación; el conflicto dentro de la sociedad.

El fenómeno del conflicto es una situación que se “da” naturalmente dentro de la sociedad, no podemos decir si es bueno o malo simplemente es parte de la naturaleza de las personas buscar cumplir con intereses propios que no siempre coinciden con el de los demás, en ese momento podemos decir que tenemos un conflicto.

Dicho esto, podemos entender que el fenómeno siempre estará presente dentro de la sociedad, las relaciones humanas y su actuar diario generan diferencias, que si bien pueden tener un sentido de mala fe o fuera de la moral establecida por la sociedad, pueden también ser simplemente una acción sin dolo que se generan por desconocimiento, falta de comunicación o un error humano.

Remo Entelman define el conflicto como “una especie o clase de relación social en el que hay objetivos de distintos miembros de la relación que son incompatibles entre sí y/o todos o algunos miembros de la relación los perciban como incompatibles”, con ello podemos comprender como parte del conflicto puede ser la diferencia de los intereses particulares dentro de la sociedad o de dos personas (Entelman Remo 2012 citado en Nat  , rod r guez y Carbajal, 1997).

Por otro lado no podemos generalizar sobre la naturaleza del conflicto, estudiarlo a fondo significa entender lo complejo que pueden ser, la cultura y la coyuntura donde se desarrollan, estudiar los factores que lo incluyen nos puede ayudar a determinar si se trata desde un mal entendido o falta de comunicación, hasta la perdida de respeto comunitario, abuso de libertades, participación ciudadana, tolerancia, desinterés por el respeto a los acuerdos o a la ley o simplemente cuestiones de poder.

Marinés Suares menciona el “proceso conflictivo” como “un proceso interaccional entre dos o más partes, en el que predominan las interacciones antagónicas, remarcando el carácter positivo que conlleva el antagonismo como dinamizador de la evolución humana” (Suares, M. 1997 citado en Nató, Rodríguez y Carbajal, 1997).

Para lograr entender el conflicto nos acercamos a la definición de Joseph P. Folger, quien lo menciona como la interacción de personas que cuentan con objetivos incompatibles e interferencias mutuas en la obtención de esos objetivos. (Folger J, 97).

Analizando las definiciones de los autores propongo una definición de conflicto comunitario; como la interacción de dos o más personas las cuales cuentan con objetivos diferentes, llevándolas a buscar cumplir sus intereses mediante acciones que nos son aceptadas por las demás partes, dentro de un ámbito barrial o vecinal.

Pensar que el conflicto no es parte de una sociedad o lo negamos como un proceso normal de la construcción comunitaria, podríamos encontrarnos en el error, estudiar y comprender el conflicto ayuda a la sociedad a crear vínculos que otorgan sentido de pertenencia a la comunidad, así mismo resalta una realidad que se suscita que sin llegarla a aceptar podríamos decir que resolver la problemática podría ser imposible.

Identificar y entender el conflicto es un paso importante para determinar que herramienta es la mejor para solucionarlo, los MASC y la Mediación Comunitaria pueden llegar a ser más efectivos si contamos con todas las condiciones de análisis del conflicto y el proceso de solución sea más simple y eficiente.

Tipos de conflicto dentro de la sociedad

El conflicto comunitario puede tener su origen en diversas situaciones, que no debemos ver como un mal dentro de la sociedad sino como una buena oportunidad para aprender a convivir, así mismo diferentes autores mencionan las diversas situaciones por las que surgen como los son; la incompatibilidad de intereses, escasez de respeto mutuo, exigua capacidad de “reconocimiento de la diferencia” por parte de una sociedad y/o de sus integrantes, desapego a la ley o a las normas, representaciones sociales negativas, disfuncionalidad de la comunicación y cuestiones alrededor del poder. (Nató, rodíguez y Carbajal, 1997).

Todos los posibles casos que se mencionan en el párrafo anterior pueden surgir simplemente por diferentes situaciones que se suscitan dentro de una sociedad, las cuales son naturales de la interacción diaria de las personas para buscar cumplir con sus objetivos para una mejor calidad de vida.

Los conflictos en la práctica tienen origen en situaciones que podemos pensar que pueden pasar de largo o son simples como para generar alguna discusión, como lo puede ser el ruido, estacionamiento, basura, falta de respeto, situaciones normales diarias que vivimos todos los miembros de una sociedad, pero también surgen situaciones que se salen de contexto o del día a día, como la molestia de la sociedad de una colonia porque un vecino homosexual realiza fiestas con parejas del mismo sexo y los vecinos no ven bien este tipo de prácticas para los menores.

Ahora bien, podemos decir que está claro la libertad de actuar, preferencia sexual, propiedad, entre otros derechos pudiendo encontrar una respuesta lógica; “tengo derechos y puedo hacer lo que quiera”, respuesta o solución que podría llevarnos a escalar el conflicto hasta llegar a la violencia porque no se buscó encontrar la raíz del problema como; el ruido que generan las fiestas, la cantidad de gente, personas alcoholizadas, saturación del estacionamiento dentro de la colonia,

acumulación de basura y demás, pero ya identificando las causas del conflicto se podría decir que el origen no es la homofobia y con ello continuar a buscar una solución más adecuada a la situación que se vive.

Los conflictos pueden tener raíz en cuantiosas causas que definen el origen del mismo, Christopher W. Moore en su esfera del conflicto presenta una agrupación de los tipos de conflictos que pueden suscitarse dependiendo su tipología;

1) Conflictos sobre los datos: los cuales tienen su causa en la carencia de información, opiniones diferentes acerca de los que es relevante, información defectuosa, interpretaciones diferentes de la información y los diferentes procedimientos que pueda tener la valoración de la coyuntura que se está viviendo.

2) Conflictos de intereses: situación de competencia, interés individual en el conflicto, intereses procedimentales y psicológicos en el conflicto.

3) Conflictos estructurales: los cuales tienen su causa en los patrones de comportamiento o de interacción destructivos por las partes o algunas de las partes, desigualdad en el control, la propiedad o la distribución de recursos, desigualdad en el poder o en la autoridad, factores “externos” como lo pueden ser geográficos o ambientales los cuales pueden llegar a impedir la cooperación o entendimiento de las partes y por ultimo las limitaciones temporales como lo puede ser la incapacidad económica al momento para pagar alguna deuda o reparación.

4) Conflictos de valores: se pueden dar por las diferencias de criterio al evaluar las ideas o los comportamientos, la existencia de objetivos solo evaluables intrínsecamente y las diferencias en las formas de vida, ideología y religión.

5) Conflictos en las relaciones: tienen su causa en la presencia de una alta intensidad emocional, percepciones equivocadas u opiniones estereotipadas, comunicación pobre o malentendidos y comportamiento negativo reiterado.

Con ello podemos ver como el conflicto tiene origen en la relación natural de los miembros de una sociedad, la interacción que se vive día a día genera diferencia de ideas, intereses y falta de comunicación, motivos que pueden ser normales en el proceso de construcción de ciudadanía o la participación ciudadana.

De igual manera los conflictos se pueden suscitar naturalmente por la manifestación de diferencias culturales, económicas, religiosas y políticas, con lo que podemos decir que encontrar el origen de un conflicto puede llegar a ser complejo y difícil, ya que no en todas las ocasiones se puede comprender por completo el mismo.

El conflicto dentro de la comunidad

La cantidad de conflictos que podemos encontrar dentro de una comunidad son incontables ya que las relaciones entre las personas son complejas y únicas, dicho esto es necesario estudiar a fondo el origen, el contexto la relación y la particularidad del conflicto dentro de las comunidades y con ello lograr realizar un análisis más a fondo del proceso de intervención para la construcción de una solución integral.

El espacio donde se desarrollan las relaciones sociales y los vínculos entre las personas supone una comunidad, esta misma se basa en la creación de acuerdos mutuos para asegurar la buena convivencia y generar un entorno de calidad social.

Así mismo dentro de la comunidad los integrantes generan compromisos, los cuales tienen el objetivo de echar andar lo acordado, logrando así las metas propuestas para una real convivencia entre los miembros de la comunidad.

Cuando hablamos de comunidad podemos referirnos a; “Un tipo de asociación entre los individuos, sea espontánea o voluntaria, en la que diversas razones (territoriales, culturales, sociales, temporalidad de la relación, objetivos comunes u

otros) establecen una relación de dependencia recíproca entre sus miembros.”. (Nató, Rodríguez y Carbajal, 1997).

En otras palabras, una comunidad es un conjunto de personas que cuentan con relaciones de vecindad, organización, familiares, culturales, religiosas y cualquier relación que genere acuerdos de convivencia.

Como anteriormente mencione, naturalmente las relaciones de las personas pueden llegar a generar conflictos, aun cuando los acuerdos y compromisos se cumplen en general, en lo particular pueden encontrarse los conflictos ya que llegan a surgir diferentes intereses dentro del cumplimiento de los acuerdos.

Un ejemplo práctico dentro de la comunidad son las juntas de vecinos, las cuales son organizaciones dentro de la comunidad con reconocimiento legal e institucional por parte de los ayuntamientos, las cuales a mi parecer son la principal organización donde los miembros de la comunidad lograr generar una participación ciudadana y lograr acuerdos para mejorar su entorno y coexistir de manera pacífica.

Regresando al origen del conflicto, aun así, cuando los acuerdos son cumplidos por parte de los vecinos en la práctica se pueden suscitar confrontaciones por la manera de cumplir con los compromisos, ejemplo; los vecinos acuerdan aportar una cuota económica para el mantenimiento de sus áreas verdes y sin reclamo todos cumplen, pero el conflicto se suscita al momento de decidir o no estar de acuerdo por el inicio de esta actividad, en otras palabras con el área verde de quien empezamos.

Lo anterior es un ejemplo de lo más común que se suscita dentro de las comunidades, pero siguiéndolo aun así logrando un acuerdo de los pasos a seguir, consecuentemente surgirá el conflicto de la forma de hacerlo, del proveedor, los costos, tiempos, productos y una lista interminable de situaciones que llegan a surgir generando conflicto entre la comunidad.

Por otro lado podemos ver situaciones con una complejidad mucho más profunda que pueden incluir temas mucho más delicados, en un segundo ejemplo tenemos una colonia donde habitan miembros de una comunidad indígena junto con ciudadanos oriundos de la zona, donde su gran mayoría son mujeres que no hablan por completo el español, no tienen identificaciones ni una pertenencia legal del territorio donde se encuentran, no cuentan con los servicios básicos y una fuente de empleo estable, lo que generan conflictos culturales complejos.

En conclusión podríamos llamar a un **conflicto “comunitario” por la complejidad social con la que cuentan, es decir; su coyuntura, su lugar de origen, los actores, la raíz de la problemática, los intereses y los mecanismos propuestos para la construcción de soluciones.**

Reflexionando sobre los conflictos presentados, si analizamos a profundidad podemos identificar ciertos factores que influyen en el desarrollo de la problemática como la percepción y las emociones que rodean a cada uno de los actores, por otro lado los factores económicos o externos pueden marcar significativamente el actuar o claro está, los intereses de cada actor y por último el aspecto cultural y la identidad que cada integrante refleja frente al conflicto.

Capítulo 2: Enfoque de Justicia Alternativa: Mediación Comunitaria

La justicia alternativa cuenta con un largo camino desde sus orígenes, por ello es importante estudiar los antecedentes que dieron oportunidad para desarrollar la Mediación Comunitaria.

Con lo anterior no pretendo realizar una investigación histórica a profundidad, sino mostrar un panorama general con la finalidad de plasmar la esencia de los orígenes de los MASC.

El análisis de lo general hasta lo particular nos llevará a comprender de manera profunda la importancia de implementar los Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos como parte fundamental de nuestra cultura.

Derechos Humanos y Acceso a la Justicia

Históricamente nuestro país cuenta con grandes deficiencias en su sistema de justicia, la corrupción, burocracia, exceso de trabajo ha dificultado el establecimiento de un estado de derecho eficiente, por ello es necesario implementar diferentes herramientas que fortalezcan el acceso a la justicia.

Par ello, los MASC y la mediación comunitaria se identifican como herramientas de comunicación y construcción de acuerdos en la sociedad o dentro de un ámbito barrial, donde los ciudadanos se capacitan para lograr mediar sus propios problemas sin la necesidad de depender de la autoridad o recurrir a la violencia.

El acceso a la justicia es parte fundamental del estado de derecho, sin ello no podrían preservarse otros derechos fundamentales los cuales velan por la integridad y justicia de las personas como lo puede ser el derecho a un juicio justo,

“así como una salvaguardia importante que asegura la equidad fundamental y la confianza pública en el proceso de justicia penal” (Naciones Unidas, 2013).

La Declaración Universal de Derechos Humanos donde nos dice en su Artículo 11, que toda persona que es acusada tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se compruebe su culpabilidad, derecho a un juicio justo y publico donde se proteja todas las garantías para su defensa, nos hace referencia a la importancia de implementar procesos que nos lleven a crear herramientas que generen canales de comunicación con el fin de ayudar a resolver cualquier conflicto. (Naciones Unidas, 1945)

Este primer derecho nos es muy claro, todos los seres humanos tienen derecho a tener un juicio justo, con la oportunidad de defenderse, en un sistema público y neutral que proteja su derecho a obtener justicia, donde también podemos encontrar el capítulo VI sobre el arreglo pacífico de controversias, donde se plasma en su Artículo 33 mencionando que las partes dentro de una controversia busquen encontrar una solución mediante la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial, el recurso a organismos o acuerdos regionales u otros medios pacíficos de su elección (Naciones Unidas, 1945).

Dicho esto, podemos encontrar las bases que sustentan la defensa de un juicio justo, donde se plantean las principales ideas sobre la protección de los derechos humanos al momento de que una persona se encuentra dentro de una controversia legal o se presume culpable de un delito.

Dentro del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, nos menciona en su Artículo 14 que toda persona acusada de un delito tendrá derecho a encontrarse presente en el proceso y a defenderse personalmente o ser asistida por un defensor de su elección o que se le nombre siempre que lo exija el interés de la justicia, a ser oída públicamente y con las debidas garantías ante un tribunal competente, independiente e imparcial establecido por la ley (Naciones Unidas, 2013).

Los artículos, pactos, principios y directrices que podemos encontrar sobre el derecho a la justicia tienen como objetivo orientar a los Estados sobre los principios y elementos necesarios para contar con un sistema de justicia penal y asistencia jurídica eficaz y sostenible, llegando a si a fomentar el acceso y asistencia jurídica.

Dicho esto, podemos encontrar dentro de los diferentes sistemas como lo son el Interamericano, el Europeo y el Africano, donde también han realizado trabajo sobre planteamientos a favor de la protección del acceso a la justicia y los procedimientos o instituciones que se recomiendan dentro de los sistemas de justicia de los Estados.

Por su parte la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos han planteado cuatro temas principales en torno a la protección del acceso a la justicia, entre ellos mencionan; la obligación de remover obstáculos económicos para garantizar el acceso a los tribunales, los componentes del debido proceso en los procedimientos administrativos relativos a derechos sociales, los componentes del debido proceso en los procedimientos judiciales relativos a derechos sociales y los componentes del derecho a la tutela judicial efectiva de derechos sociales, individuales y colectivos. (CIDH, 2007)

Esto con el objetivo de aportar bases para la interpretación de los derechos humanos dentro de los tribunales, así como también mejorar los procesos, políticas e instituciones sobre la búsqueda de la justicia de los países americanos, sin dejar de un lado el intento por eliminar los problemas que violentan el derecho al acceso a la justicia.

Para ello se plantea la idea de aplicar políticas públicas que ayuden a eliminar los problemas que actualmente tiene el sistema de justicia, como lo son los altos costos para acceder a un proceso de justicia o las largas temporadas para terminar con un proceso u obtener una resolución, dicho esto podemos decir que parte de los esfuerzos de los Estados para aminorar los problemas es implementar sistemas como los métodos alternos de justicia, así mismo en su artículo 25 la

Convención establece el deber estatal de crear un recurso sencillo, rápido y efectivo para la protección y garantía de los derechos humanos. (CIDH, 2007)

En el documento presentado por la CIDH “El acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales” del Protocolo de San Salvador, conforme a la resolución AG/RES. 2178 (XXXVI-O/06), aprobada el 6 de junio de 2006 por la Asamblea General de la OEA, plasma todas las recomendaciones que los Estados pueden adecuar dentro de sus sistemas de justicia para mejorar el acceso a la justicia, eliminar todos los obstáculos como los altos costos, la obligación de proveer servicios de asistencia jurídica gratuita, la protección de ciertos sectores sociales que atraviesan procesos estructurales de desigualdad y exclusión o que cuentan con grandes problemas para acceder a la justicia.

En un caso concreto en la opinión consultiva OC-11/90, la corte reconoció que no solo la falta de asistencia jurídica gratuita puede ser un obstáculo económico para el acceso a la justicia sino también los costos del proceso, dicho esto en su sentencia en el caso Cantos vs Argentina, la corte sustentó que los Estados no deben interponer trabas a las personas que acudan a los jueces o tribunales en busca de que sus derechos sean determinados o protegidos.

Cualquier norma o medida del orden interno que imponga costos o dificulte de cualquier otra manera el acceso de los individuos a los tribunales, y que no esté justificada por las razonables necesidades de la propia administración de justicia, debe entenderse contraria al precitado artículo 8.1 de la Convención Interamericana. (CIDH, 1990)

Esto nos dice que las recomendaciones que la corte hace a los Estados fomentan el uso de sistemas como lo son los **métodos alternos de resolución de conflictos**, los cuales ayudan a mitigar los problemas de costos para acceder a la justicia.

Por otro lado, dentro del informe sobre la situación de los derechos humanos en Ecuador que elaboró la CIDH en 1997, en uno de sus puntos se destacó que las personas a menudo tienen que esperar largos periodos de tiempo para acceder a

la justicia, lo cual va en contra de los artículos 1.1, 8 y 24 de la Convención Americana, fomentando así políticas públicas que aboguen por eliminar este tipo de problemas.

Si bien es cierto el acceso a la justicia no solo debe de ir acompañado con legislación y recomendaciones, también es necesario la creación de instituciones paralelas al trabajo de las cortes e instituciones gubernamentales, la importancia de abonarle al fortalecimiento de las instituciones no solo promueve el acceso a la justicia, sino que también es un complemento importante para lograr los objetivos propuestos por la OEA.

El Centro de Estudios de Justicia de las Américas es una entidad intergubernamental autónoma, que tiene como objetivo apoyar a los Estados miembros de la OEA en su proceso de reformas sobre obtención de justicia, con sede en Santiago de Chile, nace a partir de una resolución de la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos con el objetivo de asesorar y eficientar los procesos de legislación con la finalidad de abonarle a el desarrollo económico y social de las naciones.

Dentro del sistema Europeo, el más avanzado en el desarrollo y protección de los derechos humanos, el acceso a la justicia se menciona en el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales en su artículo 6, donde se menciona que toda persona tiene derechos a ser escuchada públicamente y dentro de un tiempo razonable, por un tribunal independiente e imparcial, la sentencia debe ser pronunciada públicamente y de igual manera la persona acusada no es culpable hasta que se demuestre lo contrario.

Por otro lado podemos encontrar el sistema Africano donde existen resoluciones como lo pueden ser la 2007/24, de 26 de julio de 2007, del Consejo Económico y Social, titulada “Cooperación internacional para mejorar el acceso a la asistencia judicial en el sistema de justicia penal, particularmente en África” (Naciones Unidas 2013), el cual menciona las directrices que se deben manejar para el derecho al acceso a un buen sistema penal y con ello el cuidado de los derechos

de todas las personas que se encuentren en proceso como lo son los reclusos o detenidos en prisión preventiva, tomando en cuenta también las diferentes resoluciones que se ha llevado como la relativa a la ejecución del Programa de Acción 2006-2010 para reforzar el estado de derecho y los sistemas de justicia penal en África 2006/21 o la resolución 2006/22 en que acogió el mismo programa aprobado por la mesa redonda para África, en particular sobre la reforma de la justicia penal, la justicia alternativa y la justicia restaurativa (Naciones Unidas 2013), entre otras no menos importantes, dado esto por la coyuntura complicada que se vive en África en materia de derechos humanos.

Con esto nos damos cuenta el esfuerzo que actualmente se realiza para fortalecer aún más la protección del derecho a la justicia, aunque el sistema Africano tiene mucho camino por recorrer, el fomento y las recomendaciones en torno a la justicia abonan mucho a la protección de los derechos humanos.

Ahora bien, ante la dificultad de los estados por garantizar el acceso a la justicia, los MASC se constituyen como una opción viable para abonar al esfuerzo del estado de derecho por mejorar la justicia en el país, se vuelven una oportunidad para atender sobretodo los conflictos menos graves, que no implican graves violaciones a los derechos de las personas y desigualdades estructurales.

En conclusión es importante la apuesta de los estados por implementar acciones que incluyan a los Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, como una oportunidad para crear una cultura de paz y herramientas que abonen a lograr justicia sin importar la coyuntura de la problemática y sus involucrados.

Introducción de la Justicia alternativa en el Sistema de Justicia en México

La justicia alternativa en México ha tenido grandes avances en la última década, la necesidad creciente de mejorar nuestro sistema de justicia ha llevado a los gobiernos a implementar nuevos sistemas como la mediación, desde la reforma de

los artículos 16,17, 18, 19, 20, 21 y 22 constitucionales publicado el 18 de junio del 2008 en el Diario Oficial de la Federación, sobre el sistema penal acusatorio mexicano.

Así mismo se incluyeron los MASC con el fin de mejorar los procesos de justicia como lo son; la mediación y la conciliación, no dejando de lado la justicia restaurativa la cual busca garantizar la reparación del daño de la víctima, siendo ello un derecho fundamental plasmado en nuestra Constitución.

Como podemos ver dentro de los sistemas de justicia de otros países como España, Estados Unidos de América y Argentina, entre muchos más, la justicia alternativa forma parte fundamental de la justicia, sin ella no podríamos contar con un sistema exitoso.

En México la justicia alternativa se encuentra plasmada en los artículos 17 y 18 de la Constitución, donde de acuerdo con Censo Nacional de Impartición de Justicia Estatal 2016 del INEGI (CNIJE 2016), en el año 2015, 30 entidades federativas contaban con sistemas y áreas especializadas de justicia alternativa en los tribunales superiores de justicia, para implementar los MASC y dar seguimiento a los compromisos generados.

Así mismo, en el año 2015 se recibieron 164, 244 solicitudes para ser atendidas por los MASC, 150,475 resultaron ser procedentes de las cuales el 84.2 por ciento utilizó la mediación, dejando así a la misma como el principal mecanismo utilizado para la solución de un conflicto, la conciliación con el 8 por ciento y el restante con demás mecanismos, donde finalmente se concluyeron 125,707 asuntos de los cuales fueron solucionados 77,845. (CNIJE 2016).

Claramente podemos ver como los MASC son utilizados cada día en mayor medida, permiten prevenir y solucionar conflictos, otorgándoles a las partes el protagonismo para construir dichas soluciones, con la reforma del artículo 17 constitucional se estableció la presencia de los mismos en todas las leyes, así la mayoría de los estados han incorporado 19 leyes sobre los MASC en sus legislaciones y de igual manera plasman la acreditación y certificación para todo

actor que quiera fungir como mediador o prestador de servicios de MASC. (Gorjón Francisco, Steele José, 2012)

La justicia alternativa tiene como finalidad dotar de esquemas de acceso a la justicia mediante sistemas como la mediación, esto con el objetivo de resolver conflictos antes de escalar en violencia o saturar el sistema tradicional de justicia.

Como consecuente la institucionalización de la justicia alternativa trae consigo mediante los MASC diferentes cualidades como la oralidad, la inmediación, contradicción, concentración y transparencia, contribuyendo así a la construcción de un sistema de justicia más accesible, económica, ágil y principalmente más humano.

Finalmente el objetivo de este capítulo es plasmar los principales componentes de la justicia alternativa como los son los métodos alternos de solución de conflicto; principalmente me concentrare en la mediación, ya que como vimos en párrafos anteriores es el mecanismo mayormente utilizado y la meta principal del presente documento es compartir mi experiencia alrededor de la mediación comunitaria.

Los Métodos Alternos de solución de conflictos “MASC”

Los Métodos Alternos para la Solución de Conflictos cuentan con características especiales que los definen como un sistema que genera más equidad y transparencia en los procesos para alcanzar la justicia, esto nos dice que las soluciones que las partes logran alcanzar sin someterse a un proceso judicial que aplica el derecho de forma estricta, dichas soluciones pueden llegar a ser más adecuadas a la realidad de las partes e incluyentes.

El cambio constante de los procesos judiciales nos indica que los países se ven obligados a incluir sistemas alternos a la justicia tradicional, tal como lo son los

juicios orales, los MASC y la justicia restaurativa, y con ello abriendo camino a la construcción de una cultura de paz dentro de las sociedades.

Los MASC como herramientas de paz son un medio para el desarrollo pleno de una cultura de la no violencia y la solución de conflictos, esto derivado del constante devenir en que nos encontramos inmersos en lo individual y en lo colectivo. (Gonzalo Martha, Francisco Gorjón, 2011).

Para Laura Vázquez Gómez Escalonilla los Métodos Alternos para la Solución de conflictos tratan de promover el hecho de que acudir a los tribunales judiciales por las partes sea el último recurso para resolver una controversia surgida entre ellas, así mismo a través de éstos MASC se busca promover soluciones más eficaces, acudiendo a procedimientos que se desarrollan de forma más ágil y menos costosa en comparación con la justicia tradicional. (Gómez-Escalonilla, Laura Vázquez, 2016)

Los MASC vienen acompañados de grandes retos para mejorar el acceso a la justicia, como ya hemos visto el sistema tradicional de justicia cuenta con un elevado costo económico, carga de trabajo excesiva, corrupción y lentitud, lo que ocasiona que grupos en estado de vulnerabilidad cuenten con más obstáculos para obtener un proceso y un resultado justo.

Los MASC constituyen opciones que producen mejores resultados que el litigio tradicional en cuanto sustituye a un Juez por una persona adiestrada en la toma de decisiones, y en casos especiales por expertos en la materia, quienes facilitan soluciones creativas negociadas, enfatizándolas en el potencial de ganancias conjuntas que las partes finalmente aceptan de mutuo acuerdo; en cambio el juez tiene que ceñirse estrictamente a la norma. (Gutiérrez Yolanda, 2007)

Estudios realizados muestran como en la gran mayoría de los casos que se resuelven por vía judicial hay una discrepancia entre el problema y la solución, lo cual, en términos de políticas públicas es costoso e ineficiente, no resulta eficiente ni desde el punto de vista de la administración del sistema ni como solución al caso para las partes. Más adecuado sería ofrecer a las partes dentro del conflicto,

cuando tienen la voluntad y están en condiciones de hacerlo, la posibilidad de acordar vías más simples y expeditas para resolver sus conflictos a través de los MASC que permiten, lograr una mayor eficiencia. (Gorjón Francisco, Juan Vargas, 2009)

Por ello también es importante reconocer el impacto que tienen estos mecanismos en la sociedad, “los MASC describen y explican el conflicto y su forma de gestionarlo a través de la mediación, sus consecuencias y su efecto transformativo en las personas y en su entorno, generando información permanente, resultados nuevos y diferentes, con consecuencias que modifican el *modus vivendi* de las personas y en consecuencia de la sociedad en general”, con ello podemos lograr generar estudios que nos muestren verdaderamente como influye en la calidad de vida de las personas implementar mecanismos que refuercen la búsqueda de soluciones a los conflictos de una sociedad. (Gorjón Francisco, 2016)

La presencia de los MASC en el sistema de justicia en México ha logrado dejar un precedente del esfuerzo por parte del estado de asegurar el acceso a la justicia para toda la sociedad, aun así, existe un largo camino por recorrer para lograr adecuar cada uno de los métodos alternos a la coyuntura que se vive en nuestro país, para ello el objetivo de los capítulos sucesivos es mostrar un panorama general sobre los MASC y que pueda otorgar una idea clara de la esencia de cada uno.

Métodos Alternativos de Resolución de conflicto ¿Qué son? ¿Cómo funcionan? ¿Cuáles son sus procesos?

Los MASC se componen principalmente de 4 herramientas o técnicas; la negociación, mediación, conciliación y el arbitraje, las cuales ponen a disposición diferentes procesos para la solución de conflictos en específico.

La inclusión de los MASC en el sistema judicial viene con procesos no solo legislativos, sino también de promoción y capacitación constante, para ello es necesario realizar un análisis de las herramientas o técnicas más utilizadas en la actualidad;

Mediación

Como uno de los métodos mayormente utilizados la mediación cuenta con características que lo definen como una herramienta práctica, transparente y real para mejorar al acceso a la justicia y la construcción de una cultura de paz.

La mediación es una herramienta o proceso que se centra en la búsqueda de una solución, dentro de la misma los participantes tienen el fin de lograr un acuerdo con la ayuda de un tercero, el mediador, quien siendo neutral e imparcial asiste a los actores de manera confidencial, así mismo los participantes actúan de manera voluntaria y cooperativa en la búsqueda de un ganar – ganar de las partes. (Fierro Elena, 2012)

Como introducción Aguiló argumenta como la mediación abona a nuestro estado de derecho presentando la mediación prejurisdiccional y la intrajurisdiccional; donde la primera nos menciona que “puede ser estrictamente voluntaria o forzada por medidas establecidas en las normas procesales de un determinado sistema, se considera un mecanismo idóneo para alcanzar el objetivo de la desjudicialización de muchos conflictos”, con ello nos menciona que es vista como “un remedio para enfrentar el problema de la saturación de la jurisdicción “ y considerándolo así como un instrumento para evitar la gran cantidad de casos que llegan al sistema tradicional de justicia. (Aguiló Josep, 2015)

Por otro lado la segunda lo considera como un mecanismo eficaz para resolver conflictos emocionales que el mismo proceso judicial y su burocratización pudieran no solucionar de una forma adecuada, “En este sentido, la mediación

intrajurisdiccional es vista como un remedio no tanto para la desmesurada cantidad de asuntos que llegan a la jurisdicción cuanto al problema de la excesiva rigidez del proceso judicial. Se piensa que el proceso, al estar tan formalizado — burocratizado— y tener una estructura netamente contenciosa presenta graves deficiencias que lo hacen inidóneo para la resolución de algunos aspectos de los conflictos; deficiencias que la mediación puede contribuir a superar.” (Aguiló Josep, 2015)

La mediación se presenta como una alternativa para lograr aunar a un proceso de justicia transparente y que da la oportunidad a los actores de ser los autores de la solución que se pretenda alcanzar.

Entre ellas se encuentran, por un lado; las partes son guiadas y asesoradas por un tercero el cual debe ser experto en la materia, así como neutral dentro del proceso, satisface intereses particulares y no públicos, se da inicio y finaliza cuando las partes lo deciden, no es vinculante y principalmente los acuerdos realizados son voluntarios. (Gorjón Francisco, Steele José, 2012)

Para lograr abordar y definir cuáles son los principios de la mediación, es necesario en un primer momento establecer que la comunicación es parte esencial, ya que es sustancial conocer el origen del conflicto, su desarrollo y la coyuntura de las partes para lograr llegar a construir un acuerdo que convenga a todos por igual.

Dicho lo anterior podemos establecer una serie de principios que identifican a la mediación como una herramienta práctica y confiable, la autora Elena Fierro enuncia una serie de principios que creo necesario mencionarlos como los son;

- La voluntariedad, es decir que los participantes del proceso acuden por convicción a someterse al proceso de mediación, pueden detener el proceso en cualquier momento y no es obligatorio cumplir con lo acordado.

- Confidencialidad, los temas abordados y el mismo proceso no podrá hacerse público por la institución o el mediador, así como también por los participantes.
- Flexibilidad, el proceso se adapta a las necesidades de los participantes y puede ser por acuerdo mutuo el proceso a seguir.
- Imparcialidad o neutralidad, el proceso es libre de favoritismos o acuerdos posteriores por parte del mediador, así como debe abstenerse de participar o proponer soluciones que se inclinen por una de las partes.
- Equidad, las condiciones que se generan son de igualar a fin de que se logren beneficios para ambos participantes.
- Legalidad, los acuerdos que se concreten deben estar apegados a la ley, así como las reglas que se establezcan para realizar el proceso de mediación, como el lugar, tiempo y las condiciones.
- Honestidad, el mediador debe abstenerse de participar o inclinarse hacia algunos de los participantes y apegarse a la legalidad de las reglas de la mediación. (Elena Fierro, 2012)

Procesos de Mediación

El proceso de la mediación da inicio cuando los actores involucrados en un conflicto deciden o acuerdan participar en el primer encuentro de manera libre, consiente y en su caso acompañados de la figura de un mediador certificado, los

cuales solo intervienen para facilitar la comunicación entre las partes de un conflicto, a fin de que éstos convengan una solución al mismo.

La mediación como parte medular de la construcción de una cultura de paz, cuanta con procesos importantes que abonan a la misma como; el reconocimiento y agradecimiento de las partes por iniciar el proceso, las partes son apoyadas para narrar su versión del conflicto, expresar sus sentimientos y contexto donde se encuentra ya que estos primeros puntos son de vital importancia para generar confianza entre todos los participantes.

Los procesos para establecer la mediación son importantes para generar un entorno adecuado como lo son; la presentación, la exposición de motivos establecer una la dinámica de trabajo, las reglas y procedimientos, la reformulación del conflicto, las bases para entablar el diálogo y los pasos a seguir para lograr un acuerdo.

Así mismo estos procesos generan que las partes se escuchen y legitimen sus relatos con el objetivo de resumir y comprender de manera profunda todo el contexto por el cual se suscita la problemática.

Lo anterior podemos agruparlo en una primera etapa de entendimiento y diálogo que tiene como principal objetivo crear las bases que nos lleven a la construcción final de acuerdos.

Dicho lo anterior como una segunda etapa podemos establecer que los participantes entran al proceso de comprender la situación y entenderse entre ellos, establecen cuales son los problemas medulares del conflicto, se resuelven dudas y se reconocen los progresos que se han logrado dentro de la presente etapa.

Esta segunda etapa tiene como objetivo digerir y comprender toda la información que las partes han presentado, esto con el fin de materializar y eliminar dudas con respecto al conflicto, podemos decir que en esta etapa ya se cuenta con algo tangible que resolver trabajando en conjunto.

Para una tercera etapa se puede continuar con la búsqueda de conclusiones, resumir el conflicto y evaluar las opciones que se tengan para que las dos partes puedan plantear soluciones reales y con ello iniciar la construcción de los acuerdos.

Para la última etapa se establecen los acuerdos, los cuales son presentados y aceptados por las partes, estos acuerdos se legitiman por todo el proceso que se llevó para construirlos generando así compromiso y aceptación por las partes.

Sin dejar de un lado, es importante dar un seguimiento puntual de los acuerdos tomados, esto para lograr cumplir de la mejor manera los objetivos de la mediación y la construcción de una cultura de paz dentro del entorno donde se suscitó el conflicto.

El rol del mediador

Los mediadores por su parte tienen un papel importante, ya que establecen un entorno favorable para cada una de las partes, proporciona herramientas que facilitan el entendimiento del conflicto y abona a que los involucrados puedan construir acuerdos, pero deben abstenerse de proponer soluciones o recomendaciones.

La función principal del mediador es facilitar la comunicación como uno de sus principios, establecer un proceso metodológico que se adecue a la coyuntura y cultura de los participantes y establecer las condiciones necesarias para que los participantes encuentren un proceso confiable.

El comportamiento del mediador siempre debe de transmitir confianza, generar en los participantes la seguridad de que no serán juzgadas y que se mantendrá la confidencialidad del proceso, así como también mantener la neutralidad, la imparcialidad, no ofrecer soluciones ni tomar decisiones, abonar a la construcción

de los acuerdos mediante el respeto a las reglas y el procedimiento de la mediación. (Fierro Elena, 2012)

Uno de los elementos mas importantes para lograr un éxito dentro de un proceso de mediación es el papel que juega el mediador, para lograr contar con una cultura de paz inmersa en las comunidades es necesario de igual manera crear una cultura mediadora, donde las personas busquen mediar cualquier conflicto antes de dar algún paso con otras instancias.

Arbitraje

Dentro de la reforma del 2008 a la Constitución donde se le otorgo un impulso significativo a los MASC, entre ellos el arbitraje y todas sus ramas como lo son el comercial y el civil, el presente mecanismo de solución de conflictos se distingue de los demás por ser en un primer momento más formal y con procedimientos más protocolarios.

Dentro del procedimiento dentro del arbitraje las partes establecen previamente las reglas a seguir, además los participantes ceden al árbitro sus protestas para que el mismo determine la solución y acuerdos del conflicto presente, además las partes tienen el control total del procedimiento, esto sin importar que previamente aceptaron una serie de procedimientos y reglas, cualquiera de las partes puede dar por terminado el proceso si así lo decide. (Gorjón Francisco, Steele José, 2012)

A diferencia de la mediación en el caso del mediador o en este caso que podríamos llamarlo “árbitro” se elige no solo para que se encargue de encontrar la solución y funja como un juez, sino que se elige por su experiencia y amplio conocimiento que puede tener sobre el tema o conflicto presentado, sin dejar de un lado la confianza que le puedan brindar ambas partes para llevar el proceso.

Por otro lado, a mi parecer el arbitraje al igual que la mediación puede llegar a utilizarse dentro de la comunidad, el Tribunal Arbitral de Barcelona cuenta con algo que llaman como “el arbitraje de equidad” el cual presentan como; “idóneo para resolver conflictos relativos a reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios, determinados conflictos de la construcción, temas patrimoniales familiares división de la cosa común, herencias, etc...” (Tribunal Arbitral de Barcelona, 2017).

Sobre ello Manuel Soto Salguero presenta un argumento dirigido sobre el alcance que tiene el arbitraje para la solución de controversias dentro de una comunidad que a mi parecer es importante señalar; “Casi la mitad de los juzgados de España (1.695 de 3.894) sufren una sobrecarga de trabajo superior al 150%, según el último informe del Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ). En algunas jurisdicciones los señalamientos llegan ya a 2019. Ante una situación así ¿le compensa a la Comunidad interponer el proceso monitorio? ¿Podría acudir al arbitraje en las comunidades de propietarios? (Soto Manuel, 2017).

La respuesta a lo anterior es si; la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, permite someter a la decisión de un tercero “las controversias sobre materias de libre disposición conforme a derecho” y en tal sentido, los copropietarios son libres de llegar a los acuerdos que consideren, y en especial el de someter a la decisión de un árbitro las disputas que puedan surgir. (Soto Manuel, 2017)

Para ello tenemos en cuenta la sentencia del Tribunal Supremo de 10 de julio de 2007, en la que el TS admite el recurso al arbitraje para la resolución de conflictos vecinales, dado que los estatutos preveían que; toda diferencia o cuestión que surja entre la comunidad y los copropietarios o entre éstos por razón de aquélla, se resolverá por arbitraje de equidad”. (Soto Manuel, 2017)

En conclusión, el arbitraje es muy parecido a la mediación o la conciliación, con la singularidad de la figura del árbitro y las reglas establecidas que pueden llegar a ser más rígidas, temas de carácter más técnico o con una característica especial y

el árbitro como ya lo mencioné en todos los casos se busque que cuente con conocimientos técnicos de mayor profundidad, ya que la mayoría de los conflictos que se requiere del arbitraje son de carácter más técnico y especializados que los presentados dentro de otras herramientas de los MASC.

Negociación

La negociación cuenta con la particularidad de que no cuenta con un tercero para que funja como mediador, facilitador del entorno de comunicación o de búsqueda de una solución el conflicto, haciendo del presente mecanismo como el más complicado para alcanzar una solución.

El campo de acción de la negociación se concentra dentro de la etapa de una búsqueda de solución final ya que contempla la comunicación directa entre las partes, en otras palabras; la negociación contempla los mecanismos para que solo las partes involucradas puedan llegar a un acuerdo directo sin la participación de un tercero que pueda entorpecer el proceso o influenciarlo, como en el caso de la justicia tradicional donde el conflicto pasa por numerosos actores que están involucrados activamente y genera los problemas que ya mencionamos del sistema de justicia tradicional.

La negociación puede presentarse aun cuando no exista un conflicto, pero en situaciones donde se utiliza alguna otra herramienta de los MASC siempre podemos ver presente la negociación ya que es uno de los objetivos del mediador; llevar a las partes a negociar una solución. (Gorjón Francisco, Steele José, 2012).

La negociación es un proceso permanente y muy antiguo en la vida de las personas y de la sociedad, se presenta cuando nos encontramos frente a desacuerdos con otra persona, donde nuestros intereses finales pueden ser los mismo pero el proceso o el medio para llegar a cumplirlos tienen diferencias

podemos tener la necesidad de negociar y llegar a un acuerdo satisfactorio para todas las partes.

Como algunas definiciones podemos encontrar la de Lucía Ruiz donde menciona que la mediación es un; “Proceso interactivo mediante el cual dos o más personas que perciben incompatibilidades de intereses, valores y necesidades, deciden de forma voluntaria llegar a un acuerdo” (Ruiz Lucía, 1995, p. 15).

Por otro lado como “un proceso mediante el cual dos o más actores de manera voluntaria, directa, y utilizando medios pacíficos, buscan llegar a un acuerdo para resolver diferencias e incompatibilidades modificando el statu quo, intentando generar la mayor cantidad de valor para la mayor cantidad de participantes a partir de la inversión que cada uno(a) de ellos pone en el proceso”. (Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC, 2014)

La negociación puede surgir de diferentes circunstancias, desde el intento para resolver alguna diferencia o para intentar generar algún valor obteniendo algo que necesitamos por parte de otra persona.

Al igual que los demás mecanismos de los MASC, es un proceso que inicia con la participación directa de las partes involucradas, es de manera voluntaria y busca generar un acuerdo que beneficie de la mejor manera a todos los involucrados.

En conclusión, la negociación es un proceso mediante el cual dos o más personas de manera libre o voluntaria y pacífica, buscan resolver una diferencia mediante acuerdos basados en argumentos que sustenten la obtención de sus intereses.

Conciliación

Dentro de los métodos alternos de solución de conflictos, existen diferentes mecanismos para la solución de controversias, ya que todos los problemas dentro

de la sociedad tienen su muy particular forma de desarrollarse y por lo tanto de encontrar una solución. (Puntes Salvador, Munné María, 2005)

La conciliación a diferencia de los demás MASC en especial de la mediación, es un mecanismo donde a la tercera parte, el cual tiene un parecido pero no igual al mediador que en este caso podemos llamar como conciliador, se le permite o tiene la capacidad de proponer una solución al conflicto, así como también de conducir a las partes a encontrarla mediante la opinión del conciliador.

Su procedimiento se basa principalmente en el trabajo del conciliador, donde su objetivo es poner de acuerdo a las partes para evitar que lleven el conflicto a los métodos tradicionales de justicia o a un proceso de arbitraje, por ello se le considera como una etapa previa al arbitraje que de igual manera el conciliador debe ser experto en la materia del conflicto (Gorjón Francisco, Steele José, 2012) .

Dicho lo anterior la principal característica de la conciliación recae en la autoridad con la que cuenta el conciliador, ya sea por su posición moral, técnica, social o dentro de una institución en especial, una autoridad reconocida por legítimamente por una ley, reglamento o institución, con ello dentro del proceso las partes cuentan con un papel importante en la presentación de los argumentos y en establecer el proceso a seguir, con una solución a la problemática conducida y propuesta por el conciliador. (Puntes Salvador, Munné María, 2005)

La figura del conciliador la podemos encontrar dentro de todos los actores responsables o dedicados a la defensa de los ciudadanos o de instituciones, mismos que sustentan su legitimación en la autoridad que le otorgan las instituciones de justicia o la ciudadanía.

Diferencias entre los MASC y el Sistema tradicional

A continuación presento un cuadro comparativo, con el fin de ilustrar cada herramienta que conforman los MASC y lograr comprender las particularidades de cada una de ellas;

	Juicio	Mediación	Arbitraje	Negociación	Conciliación	Mediación Comunitaria
<i>Voluntario / Involuntario</i>	Involuntario	Voluntario	Voluntario	Voluntario	Voluntario	Voluntario
<i>Tercera parte</i>	Impuesta o decisoria, comúnmente no especializada en la materia del conflicto	Elección libre por los participantes, con funciones de facilitación	Decisión por las partes, puede ser seleccionada y comúnmente es experto en el tema	No hay tercera parte	Elección libre por los participantes, facilitador y con facultades para proponer soluciones	Elección libre por los participantes, con funciones de facilitación, en ocasiones miembros de la comunidad.
<i>Grado de Formalidad</i>	Altamente formal, con normas y procesos rígidos	Informal, no cuenta con un proceso rígido, pero si con reglas establecidas	Ligeramente formal, las reglas del proceso pueden ser elegidas por los	Informal, no cuenta con un proceso rígido, pero si con reglas establecidas	Informal, no cuenta con un proceso rígido, pero si con reglas establecidas	Informal, no cuenta con un proceso rígido, las reglas las establecen los

		s	participante s	s	s pudiendo apegarse a reglamento s establecido s por institucione s.	participante s basándose en los principios de la mediación.
	Juicio	Mediación	Arbitraje	Negociación	Conciliación	Mediación Comunitaria
<i>procedimiento</i>	Las partes presentan pruebas y argumentos a un tercero por tiempos, momentos y en lugares definidos.	Las partes presentan argumentos justificando sus intereses.	Las partes presentan pruebas y argumentos a un tercero por tiempos, momentos y en lugares definidos.	Las partes presentan argumentos y pruebas, justificando sus intereses.	Las partes presentan argumentos y pruebas, justificando sus intereses.	Las partes presentan argumentos y pruebas, justificando sus intereses.
<i>Resultado</i>	Las decisiones se basan en principios legales y opiniones	Acuerdos mutuamente aceptados.	Decisiones basadas en principios legales, opiniones y compromisos adquiridos	Acuerdos mutuamente aceptados.	Acuerdos mutuamente aceptados.	Acuerdos mutuamente aceptados.

	razonadas		por las partes.			
<i>Privado / Público</i>	Público	Puede ser Privado o público.	Privado	Privado	Privado	Privado

Como nos muestra el anterior cuadro comparativo, la mediación comunitaria cuenta con factores que hacen de esta herramienta barrial una práctica de uso común, donde a diferencia de las demás técnicas fomenta una cultura de paz dentro de la comunidad al momento de buscar la necesidad de entablar el diálogo de manera informal pero voluntaria con intenciones de buscar soluciones que convengan a todas las partes.

Es importante implementar medidas como la publicidad o la difusión de los mecanismos y sus cualidades, con ello se puede reforzar la imagen que se tiene sobre los MASC resaltando la voluntariedad y la formalidad de los procesos.

Mediación Comunitaria: sus características y particularidades

La mediación comunitaria es una herramienta o técnica importante para la solución de conflictos en la vida cotidiana de la sociedad, evitan que los problemas sean abordados sin una metodología para que el conflicto escale hacia otros niveles más complicados o con violencia y tengan que ser dirigidos a los tribunales, entrando así a un esquema más complejo para encontrar una solución y como resultado se llegue a alterar el orden social.

Para ello hablaré sobre la esencia de la mediación comunitaria, ¿qué es?, ¿para qué sirve?, su campo de acción, ¿qué resuelve? y sus ventajas en general, presentando definiciones de diferentes autores y acciones que se implementaron en diferentes países.

La mediación comunitaria es un proceso o un recurso al servicio de la sociedad, el cual permite a los miembros de la comunidad interactuar para resolver sus conflictos por sí mismos con la ayuda de un mediador imparcial que abona a la creación de canales de comunicación entre las partes, esto con el objetivo de construir acuerdos que lleven a encontrar una solución.

De igual manera que la mediación en general, es un proceso rápido, de bajo costo o en muchas ocasiones gratuito y muy efectivo, el cual busca evitar un largo y costoso proceso judicial, la efectividad de esta herramienta radica en la participación cercana de los involucrados para resolver su problemática, evitando terceros que puedan propiciar la falta de comunicación o comprensión del contexto y corrupción a lo largo del proceso.

La mediación comunitaria se constituye como una alternativa al sistema tradicional de justicia, fomentando así una cultura de paz dentro de la sociedad, abonando al acceso a la justicia, libera carga de trabajo dentro de los juzgados y protege la economía de las personas, otorga la oportunidad al diálogo y la comprensión del conflicto de cada una de las partes, con ello el protagonismo de las personas involucradas genera un compromiso para que los acuerdos logrados se encaminen a ser cumplidos.

El principal reto de la mediación comunitaria lo encontramos dentro de la complejidad de trabajar e incentivar la co-responsabilidad de las personas en la construcción de la convivencia con los diferentes actores de su comunidad, intentando crear un ambiente de comunicación y respeto.

El concepto de la mediación comunitaria

Para comprender la mediación comunitaria es necesario mencionar cual es el papel que juega dentro de la sociedad y sus conflictos, para ello podemos decir en un primer momento que uno de sus objetivos es conocer y trabajar el conflicto mediante el acercamiento a las personas involucradas, los métodos tradicionales para el acceso a la justicia dejan de lado el interés por investigar la raíz del conflicto y en su proceso, abordan el conflicto sustentándose en los derechos y los intereses de las partes, no tomando en cuenta las emociones y la relación de las personas lo que llega a ser lo más importante para la construcción de una solución. (Álzate Sáez de Heredia, Fernández Villanueva, merino Ortiz, 2013).

Dicho lo anterior podemos agregar que de igual manera genera la creación de espacios donde la ciudadanía llega a trabajar en el entendimiento de la coyuntura que viven las demás partes en el conflicto; “La mediación comunitaria nos ofrece medios para contrarrestar los estados de anomia, aislamiento, alienación y el miedo de la comunidad, facilitando la comunicación entre la gente que de otra manera permanecerían como conocidos distantes, incluso entrampados en relaciones de hostilidad y conflicto, la mediación puede ser un camino valioso de contrarrestar este aislamiento social ofreciendo mecanismos para que la gente se comunique unos con otros, rompiendo las hostilidades que están basadas en malentendidos, incluso aunque hoy en día, el número de disputas resueltas sea pequeño, el impacto en la calidad de vida de la comunidad puede ser grande” (Merry Sally, 1982).

La mediación comunitaria como mencioné en el párrafo anterior, propicia la creación de espacios en los cuales la propia sociedad entabla un diálogo constructivo, el cual genera la comprensión de la coyuntura que viven las partes, soluciona malos entendidos, presenta las necesidades de cada uno de los actores y con ello se puede trabajar en la construcción de acuerdos para superar los inconvenientes de todos los días. (Nató, rodríguez y Carbajal, 1997).

La correcta ejecución de la mediación comunitaria genera avances tanto en lo local como en lo institucional, por un lado, representa una liberación de trabajo al sistema tradicional de justicia ya que en la práctica que tiene una función pedagógica fomentando y abonando a la prevención y por otro lado, fortalece la participación comunitaria, la conformación de comunidades más organizadas e informadas, con capacidad de negociar y plantear propuestas concretas de desarrollo. (Cedeño Elizabeth, 2009)

Así mismo definen la Mediación en el ámbito social como: “Un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado y/o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran” (Nató, Rodríguez y Carbajal, 1997).

La mediación comunitaria tiene como principal línea de trabajo la tramitación de diferencias y gestión de conflictos, esto lo plantean como una profesión institucionalizada como la abogacía, donde los mediadores comunitarios funge un papel importante para abonar a la eliminación de la violencia como el crimen local, la violencia de género, maltrato infantil y la violencia física.

Por otro lado, la práctica de la mediación dentro de las comunidades abona a un derecho fundamental como lo es la equidad, es decir la igualdad de condiciones en todos los aspectos de la vida rutinaria y esencial para una buena calidad de vida, como lo puede ser la equidad de género, de empleo, de oportunidades, de opiniones, de participación, entre otras no menos importantes.

Para Elizabeth Cedeño la mediación comunitaria es un proceso informal para la solución de conflictos, que surgen en el ámbito comunitario entre dos o más partes, con la intervención de un tercero imparcial, este último integrante de la misma comunidad, llamado mediador o mediadora el cual solo participa para facilitar la comunicación entre los participantes del proceso de mediación, a través de técnicas específicas que propicie alcanzar un acuerdo que ponga fin al conflicto o controversia. (Cedeño Elizabeth, 2009)

En consecuencia, la mediación comunitaria es la incorporación del mecanismo de la mediación a la vida comunitaria, lo cual implica la organización de la población de los corregimientos y regimientos, los cuales mediante un proceso de sensibilización y capacitación, junto con el apoyo de las autoridades locales, puedan hacer uso de este proceso para la solución de sus conflictos individuales (entre vecinos) o colectivos (entre comunidades o grupos de vecinos de una misma comunidad) (Cedeño Elizabeth, 2009).

La mediación comunitaria es considerada por grupos de la comunidad como la familia, escuela, vecinos o asociaciones civiles como una técnica o proceso que los puede ayudar a resolver procesos mediante un procedimiento o técnica con reglas establecidas para encontrar una solución a un problema, para académicos de la Universidad de Barcelona se entiende como “una práctica de creatividad social que está enraizada en la vida cotidiana, en el deseo de construir vínculos diferentes entre las personas, que se conozcan y reconozcan unas a otras, desde la voluntad de vivir juntas.” Esto lo mencionan con el objetivo de iniciar conversaciones para entender los problemas y fortalecer “culturas de ciudadanía” (Silvia Iannitelli Muscolo, Marta Llobet Estany y Elisabet Tejero, 2008).

De nuevo Elizabeth Cedeño, nos expone una definición sobre mediación comunitaria la cual me parece clara y concisa en los objetivos que intentamos alcanzar; “La mediación comunitaria implica extender la mediación al ámbito de los corregimientos, organizar y capacitar a la comunidad en el tema, empoderándolos para que ellos gestionen sus conflictos, a través del diálogo, de manera preventiva. Mediante la mediación comunitaria se desarrolla una cultura de paz en la comunidad y se alivia al sistema formal de justicia de una carga de conflictos que no ingresarían al sistema al ser resueltos en la base (comunidad o vecindad).

La mediación comunitaria contribuirá a fortalecer los mecanismos de convivencia de manera particular en aquellas áreas donde es más notorio el crecimiento de la violencia y la intolerancia. Fortalece la gobernabilidad, pues garantiza la participación comunitaria, y la conformación de comunidades más informadas, con capacidades negociadoras.” (Cedeño Elizabeth, 2009)

Como conclusión podemos ver como la mediación comunitaria a diferencia de los MASCS tradicionales o comúnmente usados, este proceso cuenta con características las cuales buscan llevar la mediación a un nivel más profundo dentro de la comunidad, es decir, empoderar a los ciudadanos para que por cuenta propia comiencen a generar sus propios procesos para lograr una cultura de paz real e inmersa en las costumbres de la ciudadanía.

Dentro de los casos se presenta la mediación comunitaria cuando el proceso de buscar acuerdos para solucionar un conflicto, se lleva a cabo con los miembros de la comunidad y donde se suscita el conflicto, creando canales de comunicación, ambiente de respeto, oportunidad de todos los involucrados para expresarse y un proceso democrático para la construcción de acuerdos.

Capítulo 3: Análisis de la experiencia de la Dirección de Atención Ciudadana de Zapopan, desde la Perspectiva de la Mediación Comunitaria.

Actualmente existen políticas públicas de participación ciudadana que fomentan la inclusión de la ciudadanía en los procesos de administración pública de su entorno, para la sana convivencia, de seguridad, prevención frente a conflictos y obtención de recursos, pero son escasas las políticas públicas que abonen a la inclusión de la ciudadanía en la solución de un conflicto.

Como anteriormente mencioné, las instituciones se encuentran saturadas o concentradas en resolver problemáticas de la sociedad, parte del trabajo del gobierno es resolver los problemas o necesidades de los ciudadanos, pero dejamos de lado que los gobiernos teniendo menos problemas que atender puedan concentrar su esfuerzo en mejorar la calidad de su gestión.

Uno de los principales retos al momento de enfrentar conflictos, fue lograr en un principio que los involucrados contaran con la disposición de trabajar para encontrar soluciones a la problemática, con ello pude comprender que contamos con un rezago en una cultura de paz y los problemas los abordamos como una batalla y no como una situación donde busquemos canales de comunicación para construir acuerdos y soluciones.

Cuando dos o más personas tienen diferencias respecto a cualquier asunto y necesitan de la construcción de acuerdos para la sana convivencia, podemos decir que contamos con un conflicto, para ello los MASC presentan diferentes herramientas para encontrar las mejores soluciones al conflicto, siempre y cuando las dos partes estén conscientes y en disposición de entablar en un primer momento el diálogo y someterse al proceso de algún método alternativo de solución de conflictos tales como; la mediación, la conciliación, la negociación, el arbitraje.

Uno de los objetivos de la mediación comunitaria, es la sensibilización de los miembros de una comunidad para enfrentar sus problemas de manera pacífica y con la intención de construir acuerdos de ganar – ganar de las partes, lo anterior creando una cultura que permita a los ciudadanos encontrar las vías correctas para construir soluciones no siempre con la intervención de un tercero como el gobierno.

En los casos que presenté anteriormente, intento ilustrar puntualmente las necesidades de cada actor con la finalidad de poder demostrar el origen del conflicto o el por qué de la problemática que se está abordando.

La mediación comunitaria consta de **llevar la justicia alternativa a las comunidades**, no solo se quede dentro del Instituto de Justicia Alternativa del Estado, sino se pueda difundir mediante capacitación o trabajo constante con la ciudadanía y con ello le permita a los MASC contar con un mayor alcance.

Es importante realizar la distinción sobre la mediación comunitaria que realizamos, en nuestro caso en las colonias Zapopanas, que a diferencia de los procesos utilizados dentro del Instituto de Justicia la mediación que practican puede ser mucho mas apegada a los manuales de procedimientos institucionalizados por la misma ley.

En mi caso en específico, el procedimiento o los pasos a seguir que tomábamos dependían en gran medida de las circunstancias del momento, en otras palabras podríamos empezar por una negociación y continuar con el dialogo o en otras ocasiones la labor de difusión de la problemática podía ser la actividad donde se concentró el esfuerzo para alcanzar la solución a un conflicto.

Los conflictos que presenté, cuentan con características específicas para poder estudiarlas dentro de mi reporte ya que fueron dos de los más significativos donde pude poner en práctica las herramientas de mediación comunitaria obteniendo buenos resultados.

La mediación comunitaria tiene particularidades que logran diferenciarse con la mediación tradicional, en primer lugar es una técnica que tiene que ser utilizada en el medio donde se desenvuelve el conflicto, nivel barrial, segundo no cuenta con un protocolo rígido que seguir, ya que las herramientas que aporta la mediación pueden ser utilizadas o no dependiendo si la situación lo amerita por ejemplo; el uso de la figura del mediador.

En el caso concreto del primer conflicto fue muy interesante estudiar el comportamiento inicial de los actores involucrados, donde a pesar del hartazgo entre los vecinos, la puesta en marcha de un proceso formal, una reunión a media calle, se fomentaba la disposición de los presentes para encontrar soluciones.

Con ello pude comprender como el crecimiento de los conflictos tiene su origen cuando no son abordados con seriedad, a pesar de que en un primer momento pueden ser insignificantes.

Por otro lado, continuando con el primer conflicto me gustaría hacer hincapié en los detalles con los que se aborda el conflicto, fue importante tomar en cuenta las formas para crear confianza dentro de la comunidad, siendo importante reconocer la poca credibilidad con la que cuenta el gobierno, aunado al hartazgo generalizado por el rezago de más de 15 años que tienen esas colonias o comunidades.

Para ello, poner en práctica la mediación comunitaria requiere de ganar simpatía con los involucrados mediante visitas a las comunidades, diálogo con los afectados y actividades que nos lleven a la comprensión a fondo de la coyuntura que se está viviendo en la comunidad.

El trabajo previo que realizamos fue de mucha sensibilización sobre la problemática que pretendíamos atender, que a diferencia de la mediación tradicional vasta con una petición o citatorio para iniciar con el proceso, la mediación comunitaria depende en gran medida de la habilidad de socialización del interesado o la autoridad que pretende atender el asunto.

Los intereses de cada actor son, en lo personal, la parte mas importante que necesariamente se tiene que estudiar, en los dos casos que presentó menciono los intereses de cada persona con la finalidad de estudiarlos o comprenderlos llevándonos a crear mejores argumentos o propuestas que nos lleven a conseguir la paz.

La complejidad del conflicto la podemos agrupar en 3 campos, **primero** la gran cantidad de gente involucrada donde por parte de los vecinos encontramos alrededor de 30 familias frente a más de 40 comerciantes, **segundo** la coyuntura donde se encontraban partiendo de años de conflictos, por un lado la tranquilidad rutinaria de los vecinos y por el otro la estabilidad económica que los comerciantes buscaban y **por último** la poca credibilidad con la que cuentan los gobiernos dificultó en un primer momento la construcción de confianza para generar acuerdos entre todos los involucrados.

Para ello nos dimos a la tarea como primer paso, de socializar el proyecto con todos los actores involucrados y nutrirnos de los antecedentes de la problemática, donde nos encontramos con un largo historial de conflictos por parte de los vecinos y comerciantes.

Dentro del desenlace de los conflictos, pude encontrar diferentes procesos que hacían de la mediación comunitaria un proceso que puede adecuarse a las necesidades de cada conflicto o comunidad, llegando a generar cierta confusión sobre si era o no mediación lo que estábamos haciendo.

Podemos decir que la actividad que realizábamos tenía como principal objetivo resolver un conflicto, el cómo es lo que puede definir si realizábamos una actividad de medicación.

Por ello la pregunta central del presente reporte busca contestar si los procesos que utilizamos para cumplir con nuestro objetivo es un mecanismo de justicia alternativa como la mediación.

Una de las etapas fundamentales para lograr un acuerdo que consiga la paz, es la negociación de los actores involucrados con el fin de construir acuerdos que puedan llevarnos a solucionar el conflicto y dentro de cada caso que atendimos dentro de la dirección era necesario fungir como mediadores de la situación para iniciar con una etapa que nos encaminara a la construcción de acuerdos y a las soluciones.

En razón de lo expuesto en este reporte, puedo dar cuenta de que las actividades realizadas en el marco de la Dirección de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Zapopan (2015-2018), son las relativas a fomentar la mediación comunitaria, para lograr construir acuerdos que nos llevaron a fomentar una cultura de paz en la vida diaria de las personas.

Ella se diferencia de la que se promueve desde el Instituto de Justicia Alternativa por las particularidades de su contexto, por lo que la relativa al ámbito barrial, debe llamarse Mediación Comunitaria.

Actualmente, existen políticas de participación ciudadana que fomentan la inclusión de la ciudadanía en los procesos de administración pública de su entorno, de sana convivencia, de seguridad, prevención frente a conflictos y obtención de recursos, pero no existen políticas públicas que abonen a la inclusión de la ciudadanía en la solución de un conflicto.

Una política pública es un proyecto creado y puesto en marcha por parte del estado, el cual implementa por medio de una administración pública con el objetivo central de satisfacer una necesidad de la sociedad, dicho lo anterior podríamos decir que la cultura de paz se ha convertido en una necesidad al momento de ver el crecimiento de los índices de violencia en nuestro estado.

Por ello he mencionado la necesidad de crear e implementar políticas públicas que abonen a la construcción de paz en nuestra sociedad, con ello otorgarle formalidad a los proyectos que buscan llevar la justicia alternativa a la sociedad como lo es la mediación comunitaria.

La formalidad y una cultura del diálogo, son las bases para lograr abordar un conflicto de forma correcta y si bien pasamos por un gran número de casos que fueron muy enriquecedores, los presentados durante el reporte fueron los que a pesar de ser simples, podían reflejar los pasos que llevamos para la actividad de una mediación comunitaria.

Personalmente creo importante que dentro de los gobiernos se puedan crear áreas especializadas para entablar el dialogo con ciudadanos inmersos en conflictos, para ello poder crear manuales operativos de solución de conflictos pudiera abonar de forma importante a una cultura de paz y buenas prácticas de convivencia en las comunidades.

Conclusión

En este documento de reporte de mi experiencia profesional, en torno a la atención de conflictos sociales como servidor público en la Dirección de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Zapopan 2015-2018, integró los conocimientos adquiridos durante el posgrado de Derecho Constitucional y Argumentación Jurídica, mediante el análisis de la mediación comunitaria y su aplicación dentro del contexto social del municipio de Zapopan, apoyándome de una base de investigación académica sobre dicha herramienta teórico-conceptual.

Dentro posgrado logré adquirir conocimientos que como politólogo eran escasos, en específico sobre la teoría en torno a las leyes que constituyen el sistema jurídico de nuestro país, el criterio para la construcción de una ley, la teoría filosófica, el objetivo de contar con un estado de derecho sólido que de pie a la creación de políticas públicas para garantizar los derechos de todas las personas y la interpretación de las mismas que da como resultado lograr tomar las mejores decisiones para el continuo progreso de la justicia en México.

A raíz de la experiencia obtenida dentro de los cursos, busque realizar un proyecto para la obtención de grado que no solo fuera un análisis teórico sobre algún tema en específico, sino que pudiera aplicar los conocimientos obtenidos dentro del posgrado junto con mi experiencia como politólogo y en la administración pública, esto en un proyecto que reflejara una aportación real a los procesos de la administración pública y de justicia de nuestro estado.

Para ello una motivación importante fue lograr aportar conocimiento a un tema que actualmente aqueja a nuestra sociedad como lo es; la búsqueda o construcción de paz en nuestro entorno.

Así mismo, me concentré en los mecanismos con los que contamos en el sistema judicial para lograr tener una sociedad pacífica y justa, donde me encontré con una infinidad de temas que cuentan con campos de oportunidad

para lograr hacer una aportación, pero pocos que contaran con el espacio para tener un contacto mucho mas cercano con la ciudadanía mediante políticas públicas.

Aunado a lo anterior, compartir mi experiencia profesional me ayudó a ejemplificar la teoría que desarrollé durante el documento y a comprender desde diferentes ángulos el trabajo que realizábamos día con día con los ciudadanos.

Dentro de mi experiencia en la administración pública, cuando se suscita un problema dentro de una comunidad dentro del campo de los servicios públicos, la ciudadanía recurre directamente a la administración pública o al gobierno responsable. Esto a razón de que el gobierno es el encargado de atender los servicios básicos de una ciudad, pero cuando se origina un conflicto social dentro de las comunidades como lo pueden ser desde peleas entre vecinos ruidosos hasta convenios mercantiles o laborales, la primera instancia a la que se recurre es al sistema tradicional de justicia, a los tribunales o a los mismos ayuntamientos quienes son el ente de gobierno mas cercano a la ciudadanía.

Con ello se genera una carga de trabajo o responsabilidades en los ayuntamientos para solucionar conflictos entre vecinos, los cuales no son atribución del municipio y la inexperiencia en la tramitación de una problemática ocasiona que los conflictos vecinales puedan escalar a niveles de violencia.

La **falta de una cultura de paz** dentro de la sociedad, nos ha generado que los costos económicos y sociales sean elevados al momento de buscar los acuerdos que terminen con los conflictos, para ello se institucionalizaron los métodos alternos de solución de conflictos, los cuales han demostrado ser una opción viable para la construcción de paz en la sociedad, dar acceso a la justicia a todas las personas, disminuir la carga de trabajo del sistema tradicional, evitar la corrupción y reducir los costos económicos para obtener justicia.

Como anteriormente mencioné la ciudadanía en general no contamos con una cultura de paz inmersa en nuestro actuar diario, para ello recurrimos a las autoridades más cercanas para que resuelvan nuestros apremios por más pequeños que sean sin antes intentar resolverlos por nuestros propios medios.

En muchas ocasiones los conflictos se generaban por falta de comunicación o un desgaste histórico de la convivencia comunitaria en un espacio determinado, donde simplemente nuestro actuar fue de sensibilización con la ciudadanía en el tema que les aquejaba, generando una participación mas activa y pacifica en los temas públicos de la comunidad.

Lo anterior lo expongo por la importancia que encontré de que los gobiernos de cualquier nivel cuenten con equipos calificados que mantengan una relación cercana y constante con la ciudadanía, en temas de socialización, procesos de participación ciudadana, justicia alternativa, principalmente en mediación comunitaria para la solución de los conflictos vecinales, es decir un equipo con carácter de escuchar, dialogar y capacitar al ciudadano en temas sociales para la construcción de una sana comunidad y convivencia.

Aunado a lo anterior, surgió la motivación de llevar los **métodos alternos de solución de conflictos a un nivel barrial**, con el objetivo

de incidir en la construcción de una cultura de paz dentro de la sociedad, dotar de herramientas a los miembros de una comunidad para resolver desacuerdos y generar políticas públicas que enfrenten el conflicto dentro de las sociedades.

En consecuencia me di a la tarea de realizar una investigación en torno a la llamada mediación comunitaria, profundizando en la teoría desarrollada por diversos autores, experiencia práctica en otros estados o países, estudiando el conflicto, plasmando casos prácticos y analizando el marco jurídico de nuestro sistema, lo anterior con el objetivo de argumentar propuestas que pudiera abonar conocimiento en el desarrollo de técnicas para la construcción de una cultura de paz dentro de las comunidades.

Si bien es cierto los métodos alternos de solución de conflictos, han tenido grandes avances y lograron posicionarse como una opción viable para la ciudadanía, el problema surge cuando el acceso a este sistema solo se tiene mediante conocimientos previos alcanzados por la asesoría de un experto y difícilmente la ciudadanía se acerca al instituto de justicia alternativa a solicitar una asesoría o capacitación.

Dentro del municipio de Zapopan podemos encontrar contrastes sociales que hacen muy interesante el trabajo con los vecinos, desde comunidades indígenas, colonias en pleno desarrollo social y zonas con un nivel de desarrollo económico y social muy alto.

Por un lado podemos encontrar colonias que cuentan con un gran rezago social y de infraestructura, donde los conflictos que encontramos tienen características muy particulares de la zona, como ejemplo problemas entre vecinos por invasión de espacios públicos como banquetas o lugares destinados a parques, crianza de ganado dentro de las viviendas, falta de regularizar los predios y zonas sin instalación de drenaje o agua potable.

Por otro lado colonias con un elevado índice de desarrollo social y económico donde los conflictos pueden ser por la instalación de negocios, el mantenimiento de áreas verdes, la reparación de grandes avenidas o la construcción de grandes desarrollos inmobiliarios y conflictos vecinales por lugares para estacionar automóviles.

Así mismo el contexto social dentro del municipio puede variar mucho por su gran extensión territorial, desde las 12 delegaciones con las que cuenta donde la mas alejada se encuentra a mas de dos horas de camino y las mas cercanas dentro de la zona conurbada en colonias como ciudad granja hacen que los conflictos sociales que se suscitan en Zapopan cuenten con características únicas.

Por ello el trabajo de la dirección de atender las inquietudes de los ciudadanos mediante técnicas de socialización o mediación de un conflicto, en su gran mayoría se desarrolla dentro de las colonias, es decir a un nivel barrial.

El principal aprendizaje que obtuve dentro de la dirección de Atención Ciudadana, fue la **importancia de entablar el diálogo en el lugar donde se desenvuelve la problemática**, el crecimiento acelerado de las ciudades genera conflictos naturales de las comunidades que hace años no se concebían, esto también por el aumento del interés de las personas por los asuntos públicos de su comunidad.

Por ello creo es de vital importancia que los gobiernos implementen políticas públicas en torno a herramientas como la mediación comunitaria que fomenten el dialogo entre las personas y una cultura de gestión de conflictos con el objetivo de encaminar a la sociedad hacia una convivencia organizada y pacífica.

Como propuesta, dentro de los Ayuntamientos o de las direcciones especializadas en atender conflictos, sería importante para disminuir las controversias en las comunidades, la creación de equipos únicamente dedicados al conflicto en la sociedad, su estudio, su prevención, capacitación y atención de problemáticas con características sociales especiales.

Bibliografía

Libros y Publicaciones

- Aguiló, Regla, Josep. El arte de la mediación: argumentación, negociación y mediación, Editorial Trotta, S.A., 2015, p 97 – 100.
- Alzate Sáez de Heredia, Fernández Villanueva, Merino Ortiz, Política y Sociedad, Desarrollo de la cultura de la paz y la convivencia en el ámbito municipal: La mediación comunitaria, 2013, Vol. 50 Issue 1, p179-193. 15p.
- Castellanos Rafael, García Domínguez Jorge, Orozco Santacruz Luis, Turquesa Briseño Montes, Justicia Alternativa en Jalisco Marco Normativo, Compendio, Extracto de Normas Generales, Preceptos y Reformas Legislativas relativas a la Justicia Alternativa en el Estado de Jalisco, 2013, Fuente: Periódico Oficial, Gobierno del Estado de Jalisco - Secretaría General de Gobierno - Dirección de Publicaciones -1er piso del edificio “C” Unidad Administrativa Estatal, México.
- CESUP: Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC, Manual para la Formación y Capacitación en Mediación Comunitaria, 2014, 128 pg.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos, El acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales. estudio de los estándares fijados por el sistema interamericano de derechos humanos, 7 de septiembre de 2007.
- Elementos de un conflicto. Lederach, J.P. y Chupp, M. ¿Conflicto y violencia? ¡Busquemos Alternativas Creativas! (1995). Ediciones Semilla. P. 89.
- Elizabeth Cedeño, artículo sobre “Mediación comunitaria: teoría del conflicto”, Revista de Derecho Puertorriqueño. 2009, Vol. 48 Issue 2, p223-229. 7p.
- Fierro Ferraez Ana Elena, Manejo de Conflictos y Mediación, Oxford University Press (mex), 2012, p 29-30.

- Giménez Romero, Carlos: “Modelos de Mediación y su aplicación en Mediación intercultural”, en “Migraciones”, nº 10, Madrid, 2001.
- Gómez-Escalonilla, Laura Vázquez, Consideraciones generales sobre los MASC en Derecho Español, Revista Internacional de Estudios de Derecho Procesal y Arbitraje. 2016, Issue 1, p1-73.
- Gorjón Gómez, Francisco J, Mediación Ciencia Social Emergente, Comunitania: Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales Nº 12 / Julio 2016
- Gorjón Gómez, Francisco J., y Vargas Viancos Juan E., Arbitraje y mediación en las Américas, Santiago de Chile, Varias editoriales, 2009, pp. 19-20.
- Gutiérrez Saco Yolanda, Métodos Alternativos; Opciones Saludables en la Formación Académica del Futuro Abogado, Revista Vox Juris. 2007, Issue 14, p91-102. 12p.
- Instituto Nacional de Ciencias Penales, Arely Gómez González, Reforma Penal 2008-2016. El sistema Penal Acusatorio en México, 2016.
- Marcelo Nató Alejandro, Rodríguez Querejazu Maria Gabriela, María Carbajal Liliana, MEDIACIÓN COMUNITARIA: Conflictos en el Escenario Social Urbano, Buenos Aires, Universidad, 2006.
- Merry, S.E. (1982): The social organization of mediation in non-industrial societies: Implications for informal community justice in America. In The Politics of Informal Justice, 17-45. New York: Academic Press.
- Naciones Unidas, Principios y directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal, 67/187, noviembre de 2013.
- Principios y Directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia Jurídica en los sistemas de justicia penal, Naciones Unidas, Nueva York, 2013.
- Plan Nacional de Desarrollo de México 2013-2018, Presidencia de la república, pnd.gob.mx

- Puntos Salvador y Munné María, Los Servicios de Mediación Comunitaria: Propuestas de actuación, Diputación de Barcelona, Enero 2005.
- Ruiz Sánchez Lucía Irene, “Fundamentos de las negociaciones internacionales”, en Las negociaciones internacionales, Secretaría de Relaciones Internacionales/Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, México 1995, (pp. 13-68).
- Silvia Iannitelli Muscolo, Marta Llobet Estany y Elisabet Tejero, La mediación comunitaria como práctica de creatividad social y de construcción de ciudadanía, Revista: Documentación social, Nº 148, 2008, págs. 117-132.
- World Justice Project, La nueva justicia penal en México, junio 2018

Páginas web

- Corte Interamericana de Derechos Humanos, opinión consultiva OC-11/90, 10 de agosto de 1990, http://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_11_esp.pdf (Consultada en octubre del año 2018)
- copladem.edomex.gob.mx/coplademun
- M^a Alejandra Rodríguez Cuenca. (2013). Mediación en el comercio internacional. 1/07/2013, El economista Sitio web: http://www.eleconomista.es/castilla_y_leon/noticias/4957884/07/13/Mediacion-en-el-comercio-internacional.html (CUENCA, 2013).
- Naciones Unidas, Carta de las Naciones Unidas, 24 de octubre de 1945, 1 UNTS XVI, acceso el 12 de Marzo de 2016, <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/> (Consultada en octubre del año 2018)
- Soto Salguero Manuel, El arbitraje en las comunidades de propietarios, La Asociación de Antiguos Alumnos del Centro de Estudios Financieros y la Universidad a Distancia de Madrid(ACEF.-UDIMA), , revista electrónica Enviado por ACEF en Mar, 20/06/2017 - 10:15, <http://acef.cef.es/arbitraje-comunidades-propietarios.html> (Consultada en octubre del año 2018)

- Tribunal Arbitral de Barcelona, dato obtenido del sitio web del TAB el 02/11/17,
http://www.tab.es/index.php?option=com_content&view=article&id=104&Itemid=45&lang=es
- zapopan.gob.mx/transparencia/consejos-y-comites-municipales/coplademun/ (Consultada en octubre del año 2018)

Legislación

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Estatuto de la Corte Internacional de Justicia.
- Declaración Americana de los derechos y deberes del hombre.
- Convención americana sobre los derechos humanos
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado de Jalisco
- Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Jalisco
- Métodos Alternativos para la solución de Conflictos
- Código Civil del Estado de Jalisco
- Código Penal para el Estado de Jalisco
- Código de Procedimientos Penales del Estado de Jalisco
- De la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco
- Ley Orgánica de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco
- Reglamento Interior de la Procuraduría Social
- Ley Para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco